

4. Trasporto pubblico locale e mobilità

- 4.1. In quadro contrattuale nel TPL
- 4.2. Dati quantitativi
- 4.3. Dati economici
- 4.4. Dati qualitativi
- 4.5. Le segnalazioni sul servizio
- 4.6. La sosta tariffata e i parcheggi di scambio

L'anno che volge al termine è stato particolarmente complesso per il trasporto pubblico locale (TPL): il TPL è infatti un servizio indispensabile che non può essere soppresso, ma è anche uno dei settori dove la possibilità di contagio da Covid-19 è più elevata; a questo contribuiscono la ristrettezza e la limitata areazione degli spazi, l'affollamento dei mezzi e le molteplici occasioni di contatto con superfici che possono essere contaminate.

Il Laboratorio Roma sul TPL e mobilità ([AcoS, Laboratorio Roma, TPL e mobilità](#)), pubblicato dall'Agenzia a luglio di quest'anno, ha già descritto come il TPL ha affrontato nella Capitale il periodo di lockdown e la successiva fase di ripartenza e come, nello stesso periodo, i cittadini hanno usato e percepito il servizio e ne immaginano il futuro.

L'emergenza sanitaria ha infatti cambiato la propensione all'utilizzo del TPL e la rilevanza che i cittadini attribuiscono agli aspetti chiave del servizio: questo è emerso chiaramente dalle indagini di qualità percepita condotte dall'Agenzia in fase di emergenza e poi di ripartenza ([I servizi pubblici a Roma durante l'emergenza sanitaria, i risultati del sondaggio on line](#) e [La percezione dei servizi e della vita a Roma durante l'emergenza, i risultati conclusivi delle due fasi di indagine](#)). In linea generale, l'emergenza sanitaria ha toccato le abitudini di mobilità spingendo i cittadini a favorire l'uso dei mezzi privati rispetto al trasporto pubblico, ma è anche servita per far riscoprire o avvicinare altre esperienze di mobilità: la bici, il muoversi a piedi o l'utilizzo di mezzi alternativi quali i veicoli elettrici o la mobilità condivisa.

Con il diffondersi dell'epidemia anche la mobilità pubblica è cambiata. Alle necessità di sempre, ovvero l'offerta di servizi affidabili, puntuali e adeguati alla domanda, si sono aggiunte le esigenze di sicurezza sanitaria di operatori e passeggeri. Il trasporto pubblico si è trovato quindi a dover reagire rapidamente e modulare la propria offerta a fronte di una discontinuità straordinaria della domanda e di una serie di nuovi vincoli normativi, tecnici, organizzativi ed economico-finanziari. L'adeguamento richiedeva tempi di reazione, capacità di programmazione e coordinamento con le istituzioni che non sempre sono stati dimostrati dal TPL romano (o comunque non sono risultati efficaci) e la cui carenza è in parte dovuta a criticità croniche del sistema più volte segnalate anche dall'Agenzia. È, ad esempio, il caso della regolarità del servizio e del rispetto dei livelli di produzione concordati con Roma Capitale che né Atac S.p.A. (Atac) né Roma TPL S.c.ar.l. (Roma TPL) sono riusciti a garantire, neppure nei mesi di parziale lockdown, senza traffico e nonostante la riduzione degli obiettivi di servizio.

Fin dalla primissima fase dell'emergenza, i gestori del TPL a Roma hanno posto in essere le misure richieste dai provvedimenti governativi in termini di comunicazione, sanificazione e riduzione del servizio, ma alla gestione del periodo di lockdown non è stata associata un'adeguata preparazione della fase di graduale ritorno alla "nuova" normalità e della ripresa a settembre con la riapertura degli istituti scolastici.

Nella fase 2, infatti, gli interventi si sono concentrati sull'informazione per il distanziamento e sull'intensificazione del servizio su alcune direttrici, sottovalutando però l'importanza dei controlli e



l'intensità delle ore di punta anche a fronte di una domanda mediamente ridotta rispetto alla norma. Sono state attuate misure per indicare i limiti di distanziamento e separare i flussi in entrata e in uscita sui mezzi e nelle stazioni e sono stati impiegati mezzi integrativi a supporto delle principali direttrici della metropolitana e delle linee più frequentate dagli studenti (linee S). Per ovviare all'impossibilità di garantire un'ulteriore intensificazione del servizio a fronte delle risorse tecniche e umane disponibili, l'Amministrazione ha deciso di ricorrere ad operatori esterni (selezionati tramite procedura di gara indetta da Atac) per gestire alcune linee più periferiche, così da aumentare le frequenze con vetture Atac sulle linee centrali più trafficate. Tuttavia, l'affollamento riscontrato nelle ore di punta indica che la frequenza nelle ore ad alto flusso di passeggeri non è stata sufficientemente adeguata, né sono stati rafforzati i sistemi di controllo e vigilanza sui mezzi. Non sono stati, nello specifico, ancora attivati gli strumenti in corso di predisposizione per monitorare il numero di passeggeri presenti sulle singole vetture e per interdire l'accesso a mezzi e stazioni in caso di superamento dei limiti previsti. Alla ripresa delle attività tali carenze hanno determinato affollamenti alle fermate e sui mezzi di trasporto, senza garantire i necessari limiti di distanziamento e contenimento nelle vetture, con condizioni di servizio che si sono ulteriormente aggravate nei mesi autunnali.

A Milano, dove il TPL ha dovuto rispondere a criticità simili, ma con effetti decisamente migliori nell'evitare fenomeni di affollamento, oltre a incrementare le frequenze, tutte le 113 stazioni della rete metropolitana sono state dotate di un sistema di conteggio automatico dei passeggeri ai tornelli in grado di monitorare il valore percentuale di riempimento in tempo reale delle banchine, tarato sulla base della percentuale di accesso consentita; il sistema, quindi, interviene ogni qual volta si raggiunge tale soglia bloccando i tornelli al fine di scaglionare l'accesso alla stazione. In superficie, invece, in caso di raggiungimento della capacità massima del mezzo, il conducente invita con annunci sonori gli ultimi passeggeri saliti a scendere e ad attendere il mezzo successivo. In ogni caso, in situazione di necessità il conducente, sempre in costante collegamento con la sala operativa del gestore del servizio, può richiedere l'intervento delle Forze dell'Ordine. Il sistema di monitoraggio, non ancora operativo, che la Capitale sta mettendo a punto prevede: la trasmissione all'autista e alla centrale operativa dei dati rilevati dai contapasseggeri (installati su circa un terzo della flotta di superficie); il collegamento diretto degli autisti con le forze dell'ordine attraverso la app 112 Where ARE U, per inviare richieste di intervento anche in modalità "muta"; una convenzione per consentire alla Questura di Roma l'accesso a informazioni in caso di problemi e alla videosorveglianza a bordo dei mezzi. Occorrerà ancora tempo, in ogni caso, per verificare quanto queste azioni si riveleranno efficaci.

Rispetto alle passate edizioni della Relazione Annuale, la gravità dell'esperienza che noi tutti stiamo vivendo e le numerose debolezze dimostrate dal servizio nel gestire l'emergenza hanno reso opportuno ampliare la consueta analisi sull'andamento dei servizi nell'anno precedente (in questo caso il 2019) con i dati e le osservazioni relativi ai primi mesi del 2020, che vanno ad aggiungersi a quanto già raccontato nel Laboratorio Roma sul TPL.

Il capitolo prosegue quindi con la presentazione del quadro normativo di affidamento e gestione dei servizi e di un quadro dei principali dati e indicatori riguardanti il TPL di linea e i servizi di sosta tariffata e parcheggi di scambio, di tipo: • quantitativo (offerta di trasporto pubblico di linea e dei servizi connessi); • economico (costi e ricavi del servizio); • qualitativo (monitoraggio della qualità erogata e indagini di qualità percepita), per chiudersi con un paragrafo dedicato alle segnalazioni dei cittadini.

I dati raccolti sono stati elaborati a partire dall'analisi documentale dei dati pubblicati nei bilanci di Atac, Roma TPL e dei risultati dei monitoraggi sulla qualità erogata e percepita svolti da Roma Servizi per la Mobilità S.r.l. (RSM).

A fini comparativi, laddove possibile, i dati di Roma sono stati posti a confronto con quelli di altre grandi città italiane ed europee; inoltre, è stato condotto uno specifico confronto su indicatori di tipo economico e prestazionale tra Atac, Roma TPL (che è il secondo gestore romano), Atm S.p.A. (Atm) e Gruppo Torinese Trasporti S.p.A. (GTT) che erogano i servizi di TPL, sosta tariffata e parcheggi di scambio rispettivamente nelle città di Milano e Torino.



Prendendo poi spunto dal Report on the quality of life in european cities 2020 della Commissione Europea, nel quale ai cittadini di varie città dell'UE è stato chiesto di esprimere il loro livello di soddisfazione in relazione a cinque aspetti chiave del trasporto pubblico, è stato elaborato un confronto specifico tra i risultati delle interviste condotte a Roma, nelle città italiane incluse nel campione e nelle maggiori capitali europee; per alcuni aspetti particolarmente significativi, i dati di qualità percepita sono stati validati anche attraverso apposite analisi di benchmark; laddove possibile, i risultati del sondaggio europeo sono stati confrontati con quanto emerso nell'Indagine sulla qualità della vita e i servizi pubblici locali svolta annualmente dall'Agenzia.

Poiché non sempre le tempistiche con cui si riescono ad acquisire i dati quantitativi trasmessi dai gestori restituiscono un quadro tempestivo sullo stato del servizio, l'Agenzia monitora, per altro già dal 2019, il canale Twitter di InfoAtac per analizzare l'andamento delle comunicazioni sui disservizi relativi al trasporto di superficie e metropolitano. Al di là dei dati numerici sull'offerta di servizio, l'analisi dei tweet (che verrà illustrata nel corso del capitolo) fa emergere, infatti, un quadro decisamente critico. Se nei primi sei mesi del 2020, per effetto del ridotto servizio erogato in fase di lockdown, il numero di segnalazioni relative al servizio di superficie risulta in calo rispetto allo stesso periodo del 2019, nel trimestre successivo le segnalazioni sono tornate a crescere; per la metropolitana, invece, l'anno 2020 (fino a settembre) ha visto sin dai primi mesi aumentare il numero di segnalazioni rispetto al 2019.

4.1 Il quadro contrattuale nel TPL

Il TPL comprende l'offerta di tutti quei mezzi di trasporto collettivo (bus, treni, tram, metropolitane) che concorrono a soddisfare il diritto alla mobilità dei cittadini, residenti e non, in ambito urbano, regionale o infra-regionale. Il TPL contribuisce a soddisfare le esigenze di mobilità degli utenti congiuntamente ai mezzi privati e ai servizi di mobilità pubblica non di linea (taxi, noleggio con conducente), nonché alle soluzioni di mobilità sostenibile come il car o bike sharing, i monopattini elettrici o i servizi che mettono in contatto domanda e offerta attraverso strumenti digitali.

La Tavola 4.1 riepiloga la situazione attualmente vigente degli affidamenti e dei contratti di servizio (CdS) riguardanti il servizio di TPL. La maggior parte dei servizi di TPL a Roma è gestita in house da Atac in virtù di un affidamento diretto. A settembre 2017, la società ha fatto ricorso alla procedura di concordato preventivo in continuità per la quale ha ottenuto dal Tribunale di Roma il decreto di omologa in data 25 giugno 2019. Il concordato, oltre alla soddisfazione dei creditori, mira a salvaguardare la prosecuzione del servizio di TPL e i livelli occupazionali, nonché a risanare l'azienda nell'ottica dell'eventuale partecipazione a una futura gara per l'affidamento del servizio.

L'erogazione dei servizi di TPL da parte di Atac è regolata mediante il vigente CdS ([DGCa 273/2015](#)), la cui validità – originariamente prevista dal 1° agosto 2015 al 3 dicembre 2019 – è stata poi prorogata al 3 dicembre 2021 con [DAC 2/2018](#).

Tavola 4.1 Quadro della regolamentazione contrattuale del TPL a Roma

Azienda	Contratto/Affidamento di servizi	Nat. Ser.	Linee	Contratto/Affidamento		Ultima proroga CdS	
			delibera	delibera	scadenza	delibera	scadenza
Atac s.p.a.	TPL di superficie e metropolitana e servizi accessori	Spl	AC 34/2015	GCa 273/2015	03/12/2019	AC 2/2018	03/12/2021
Roma TPL s.c.ar.l.	TPL di superficie	Spl	CC 125/2009	GC 96/2010	31/05/2018	DD 1070/201	31/10/2020*
Atac s.p.a.	Trasporto ferroviario Roma-Lido, Roma-Viterbo e Roma-Giardinetti	Spl		GR Lazio 221/2017	15/06/2019	nota del 11/06/20	31/12/2020

(*) vigente fino a individuazione di nuovi gestori con procedura di gara.

FONTE: ACOS.



Attualmente, il TPL oggetto di affidamento ad Atac è articolato nei seguenti servizi:

1. servizi di superficie (autobus, tram, filobus e autobus elettrici);
2. servizi di metropolitana (linee A, B/B1 e C);
3. attività complementari e accessorie al TPL.

Le attività di cui al punto 3 si articolano in:

- attività complementari:
 - gestione dei canali di vendita e commercializzazione dei titoli di viaggio;
 - esazione e controllo dei titoli di viaggio relativi alla rete affidata e alla rete periferica esercitata da Roma TPL;
 - rapporto con l'utenza in relazione ai reclami;
 - manutenzione ordinaria e straordinaria dei beni, delle infrastrutture e dei mezzi strumentali al servizio TPL (di proprietà di Atac e di terzi);
- attività accessorie:
 - sfruttamento commerciale e pubblicitario di mezzi, infrastrutture e aree di proprietà di Atac o ad essa affidati;
 - attività di sorveglianza delle corsie preferenziali, delle aree di fermata e di capolinea, con possibilità di elevare sanzioni amministrative, e manutenzione ordinaria delle corsie protette e riservate;
 - manutenzione straordinaria dei beni e delle infrastrutture di proprietà di terzi laddove previsto nel programma degli investimenti.

Oltre ai servizi di mobilità pubblica, Roma Capitale ha affidato ad Atac la gestione di alcune attività ad essa complementari ovvero la gestione dei parcheggi di scambio e della sosta tariffata. Facendo seguito agli indirizzi forniti dall'Assemblea Capitolina con [DAC 11/2020](#), il CdS che disciplina tale affidamento è stato approvato con [DGCa 70/2020](#) e ha scadenza al 3 dicembre 2021. Oggetto del CdS è l'affidamento ad Atac delle attività di manutenzione ordinaria e vigilanza delle aree di parcheggio e di sosta, nonché di commercializzazione dei titoli ed esazione delle tariffe. Nell'ambito del CdS è inoltre previsto che Atac fornisca il supporto tecnico amministrativo per l'istruttoria e la definizione dei provvedimenti attuativi della disciplina del traffico. La compensazione economica per le attività svolte è costituita dal riconoscimento di un corrispettivo determinato ex ante sulla base degli stalli/posti auto gestiti e modificabile solo in caso di variazioni significative, di comune accordo tra le parti. La riscossione delle tariffe, infatti, viene effettuata da Atac in nome proprio ma per conto dell'Amministrazione, che mantiene la titolarità dei ricavi. Il gestore, dunque, assolve al ruolo di "agente contabile della riscossione". Sul medesimo contratto ([DGCa 70/2020](#)), l'Agenzia ha trasmesso le proprie osservazioni all'Assemblea Capitolina, al Sindaco e alla Giunta Capitolina con la [Segnalazione 01/2020](#) che ha evidenziato, tra le altre cose, importanti criticità in merito al mancato rispetto di alcune indicazioni in tema di organi di controllo e carta dei servizi fornite dall'Assemblea Capitolina nelle linee guida sulla redazione del CdS (approvate con [DAC 11/2020](#)), nonché carenze nel sistema di monitoraggio e controllo e di rilevazione della qualità erogata.

In aggiunta all'affidamento della gestione dei servizi complementari al TPL, Atac ha gestito fino al 30 giugno 2018 anche un'attività di service alla U.O. Contravvenzioni di Roma Capitale relativa alla rendicontazione delle sanzioni amministrative e all'assistenza all'Avvocatura Comunale per i ricorsi. Successivamente, con [DGCa 50/2019](#), è stato previsto il trasferimento di tale attività ad Aequa Roma S.p.A. a partire dal 1° gennaio 2019 fino al 31 dicembre 2020, regolamentando l'affidamento delle attività tramite un addendum al CdS già in essere approvato con [DGCa 132/2018](#).

Una parte residuale del servizio di superficie è erogato da Roma TPL che si è aggiudicata nel 2010 la gara a evidenza pubblica per il servizio sulla rete periferica del trasporto pubblico locale. La gara era stata predisposta e gestita da Atac su specifico incarico di Roma Capitale ([DGC 468/2008](#)). Con [DGC 96/2010](#), Roma Capitale è poi subentrata nella stipula e gestione del relativo CdS che prevedeva un totale di 28 milioni di



vetture km per il primo anno con un incremento di 250mila vetture km per ogni anno successivo, nonché l'obbligo di rinnovo totale del parco mezzi inizialmente trasferito da Atac a valore netto contabile. Il CdS è scaduto il 31 maggio 2018, ma il Dipartimento Mobilità e Trasporti ha scelto di attivare la clausola contenuta nell'art. 31 del CdS la quale prevede che, a scadenza, Roma TPL continui nell'esercizio delle attività per il periodo occorrente al subentro del nuovo gestore e comunque per un termine non superiore a sei mesi; dopo una serie di proroghe, l'esercizio delle attività da parte di Roma TPL è stato esteso al 31 ottobre 2020 (DD 1070/2018) in attesa di esperire la gara per il nuovo affidamento, o comunque sino alla conclusione della procedura per l'individuazione del nuovo contraente; dopo il rigetto di alcuni ricorsi da parte del Consiglio di Stato, il nuovo bando è stato pubblicato il 28 ottobre 2020. Il bando, suddiviso sempre in due lotti, prevede una produzione complessiva di circa 29,9 milioni di vetture/km annui per una durata di 8 anni. Il contratto è del tipo a costo lordo (o gross cost), ossia è corrisposto all'aggiudicatario, per la produzione dei servizi affidati, un corrispettivo basato sui costi e definito ex ante; il corrispettivo unitario chilometrico, stabilito sulla base dei costi standard rettificati per tener conto delle peculiarità relative all'esercizio del TPL su strada a Roma, è pari a 4,1426 euro per il Lotto 1-Est e a 4,0724 euro per il Lotto 2-Ovest, per un importo complessivo da porre a base di gara pari a 980.836.112 euro (Iva esclusa).

Per quanto riguarda il trasporto pubblico ferroviario di interesse locale e regionale sulle ferrovie Roma-Lido, Roma-Viterbo e Roma-Giardinetti (limitatamente alla tratta Termini Laziali-Centocelle), la gestione del servizio e delle attività complementari e accessorie è affidata ad Atac e regolata mediante un CdS di durata biennale, valido per il periodo 15 giugno 2017-15 giugno 2019 ([DGR Lazio 221/2017](#)); poco prima della scadenza del CdS, la Regione Lazio ha formalizzato, con una nota del 26 luglio 2019, la volontà di continuare ad avvalersi di Atac per la gestione dei servizi fino a tutto l'anno 2020. Successivamente, con [DGR Lazio 689/2019](#), la Giunta Regionale ha disposto l'affidamento della gestione delle infrastrutture ferroviarie regionali della Roma-Lido e Roma-Viterbo ad Astral S.p.a., società in house, a decorrere dal 1° luglio 2020. Per la linea la Termini Laziali-Centocelle è prevista la riqualificazione in tramvia veloce, con potenziamento e prolungamento da una parte verso la stazione Termini e dall'altra verso il Campus Universitario e il Policlinico di Tor Vergata; sono attualmente in corso le procedure per l'assegnazione dei fondi governativi necessari a finanziare l'opera e il trasferimento della proprietà dell'infrastruttura dalla Regione a Roma Capitale. La Tavola 4.2 riporta sinteticamente i principali dati quantitativi relativi alla produzione di TPL nella città di Roma e alcuni indicatori di tipo economico.

Tavola 4.2 Quadro sintetico dell'andamento dei principali indicatori quantitativi ed economici del servizio di trasporto pubblico locale

PRODUZIONE TPL	2015	2016	2017	2018	2019	Δ 2019/15
VEETURE/KM ANNO TPL (000)	179.001	180.108	173.211	174.619	177.882	-0,6%
Linea A	17.906	19.377	18.631	21.184	20.974	17,1%
Linea B/B1	17.375	19.102	19.282	20.747	20.839	19,9%
Linea C	6.630	8.245	6.185	7.165	8.122	22,5%
Totale Metropolitane	41.910	46.724	44.098	49.096	49.935	19,1%
Roma-Lido	8.701	9.413	9.584	9.657	9.636	10,8%
Roma-Giardinetti	1.795	1.380	1.236	1.416	1.322	-26,3%
Roma-Viterbo	4.518	4.601	4.659	4.592	4.186	-7,4%
Totale Ferrovie Regionali	15.014	15.393	15.479	15.666	15.144	0,9%
Superficie Atac	93.413	87.221	84.566	82.371	84.401	-9,6%
Lotto esternalizzato (Roma TPL)	28.664	30.770	29.068	27.486	28.402	-0,9%
Totale Superficie	122.077	117.991	113.634	109.857	112.803	-7,6%
DATI ECONOMICI (euro)						
Costi operativi/vetture km Atac	5,82	5,69	5,97	5,75	5,77	-1,0%
Costi operativi/vetture km Roma TPL	4,79	4,32	4,40	4,60	5,00	4,4%
Ricavi titoli viaggio*/vetture km	1,45	1,53	1,52	1,56	1,53	5,7%
Ricavi titoli viaggio*/costi operativi Atac	30%	31%	31%	32%	32%	6,7%

(*) Nei ricavi da titoli di viaggio è stata considerata solo la quota di competenza Atac.

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ATAC.



Tavola 4.3 Sintesi dei monitoraggi della qualità erogata e delle indagini di qualità percepita, e delle segnalazioni

QUALITA' E SEGNALAZIONI TPL	2015	2016	2017	2018	2019	Δ 2019/15
Qualità erogata rilevata da RSM (media annua complessiva % rispetto)						
TPL Atac	-	55	58	69	72	30,9%
Qualità erogata rilevata da RSM (indice globale qualità, valori 0-1)						
TPL Roma TPL	0,88	0,88	0,88	0,85	0,87	-1,1%
Qualità percepita rilevata da RSM (csi manifesto, valori 0-100)						
Bus e tram	49	41	39	44	44	-10,2%
Metropolitana	59	48	49	50	55	-6,8%
Qualità percepita rilevata da ACOS (voto medio sul servizio, valori 0-10)						
Bus e tram	4,6	4,5	4,3	4,4	4,1	-11,8%
Metropolitana	6,0	5,5	5,7	5,8	5,0	-16,0%
Numero di segnalazioni						
TPL	22.047	17.662	17.874	23.308	28.673	30,1%

NOTA: il CSI customer satisfaction index è un indice sintetico della soddisfazione dichiarata dagli intervistati prima del passaggio in rassegna dei singoli attributi di qualità.

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ATAC E RSM.

La Tavola 4.3 riassume invece i principali risultati dei monitoraggi di qualità erogata e delle indagini di qualità percepita realizzate da RSM, la serie storica del voto sul servizio espresso dagli utilizzatori e rilevato annualmente dall'Agenzia nella sua Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma e il numero di segnalazioni sul TPL pervenute ad Atac (ma comprensive anche delle segnalazioni relative alle linee gestite da Roma TPL). Gli indicatori e il sistema di misurazione della qualità erogata previsti per Atac e Roma TPL sono differenti e quindi non confrontabili. I dati sulla qualità erogata e percepita rilevati da RSM relativi ad Atac si limitano al 2015-2019 perché dal 2014 sono variati i criteri di valutazione e pertanto il confronto con gli anni precedenti non sarebbe coerente. L'analisi di dettaglio è rinviata ai successivi paragrafi.

4.2 Dati quantitativi

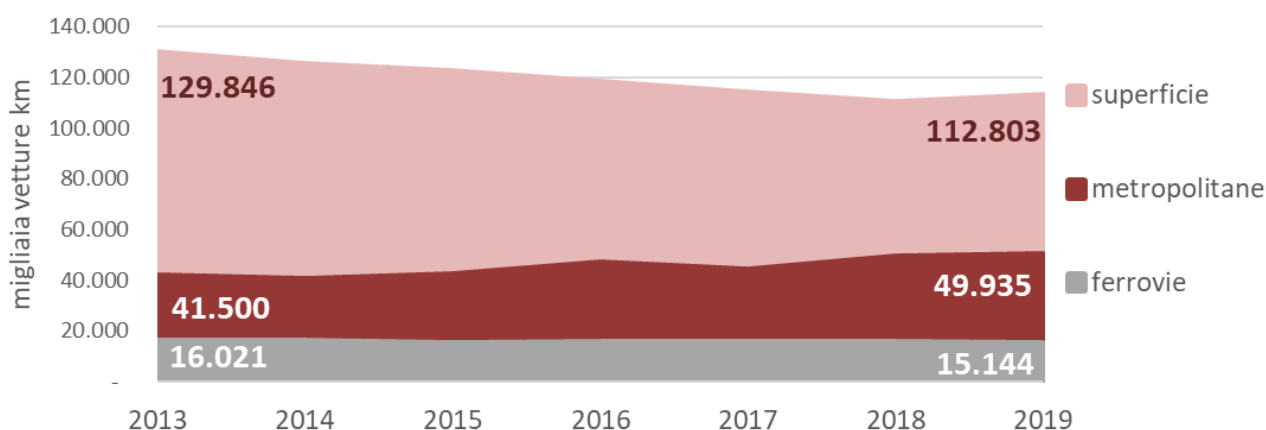
Nel 2019, con il servizio di superficie, Atac e Roma TPL hanno prodotto un totale di 112,8 milioni di vetture km (+2,68% rispetto al 2018), mentre per la metropolitana la produzione è stata di 49,9 milioni di vetture km (+1,71% rispetto al 2018). Le ferrovie regionali hanno totalizzato 15,1 milioni di vetture km (-3,3% rispetto al 2018). Per Atac l'incremento della produzione è da attribuire per la componente principale al servizio di superficie, che ha fatto rilevare un aumento del 2,46% rispetto a quanto rilevato nel 2018 (+2 milioni di vetture/km) e ha invertito il trend negativo che ha caratterizzato il quinquennio precedente. A tale risultato hanno contribuito gli interventi di manutenzione straordinaria su parte della flotta bus, l'ingresso in esercizio di 38 dei nuovi 227 bus nuovi acquistati tramite piattaforma CONSIP e concessi in usufrutto ad Atac (58 vetture acquistate dalla Regione Lazio con fondi FESR e le restanti da Roma Capitale, entrate nella disponibilità dell'azienda tra luglio e novembre 2019 e messe in circolazione nei mesi successivi) e la reintroduzione in servizio, a seguito di revamping, di 25 autobus elettrici.

A settembre 2020 sono stati messi in servizio i primi 20 bus appartenenti alla ulteriore fornitura di 328 bus acquistati da Roma Capitale nel 2019. La fornitura è divisa in più lotti: 97 bus da 12 metri con 2 porte, 175 bus da 12 metri con 3 porte, entrambi con alimentazione diesel, e 56 bus da 12 metri con 3 porte, alimentati a metano.

Nonostante l'incremento (Figura 4.1), la produzione realizzata è stata comunque inferiore a quella programmata anche nel 2019: sia per il TPL di superficie sia per la metropolitana, la differenza tra le vetture km programmate e quelle realizzate registra valori in linea con l'anno precedente (rispettivamente -17% e -4%) con miglioramenti percentuali rispetto al 2018 comunque inferiori all'1%. Per Roma TPL lo scostamento, pari al 10% nel 2019, è invece inferiore di circa il 3% rispetto all'anno precedente.



Figura 4.1 Vetture km prodotte a Roma



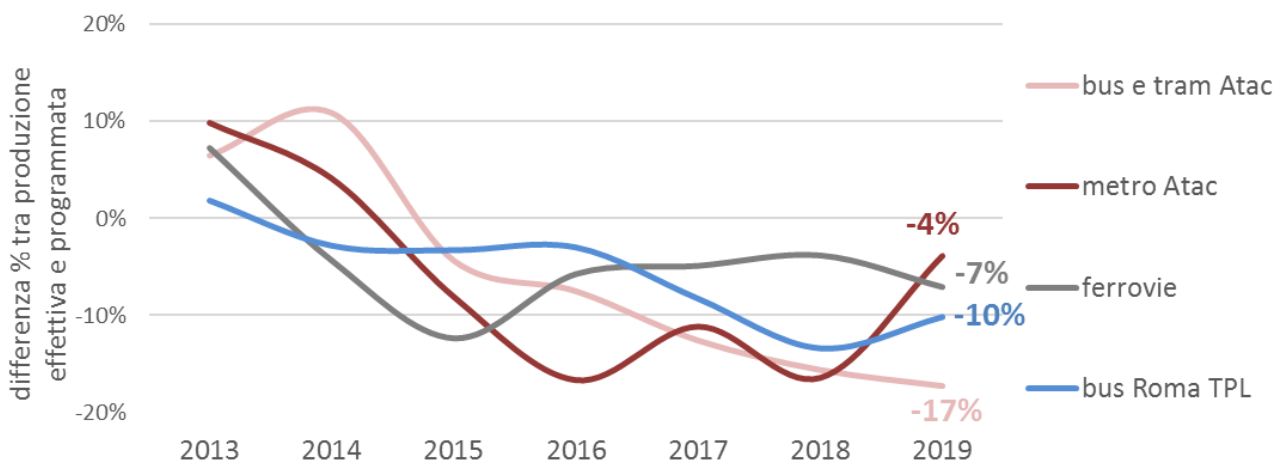
FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ATAC E RSM.

Per il TPL di superficie erogato da Atac, il mancato raggiungimento degli obiettivi di servizio continua a dipendere in misura predominante dall'inadeguatezza del parco mezzi disponibile e dalla bassa resa, in termini di km percorsi/tempo guida per turno, inferiore alle attese, dovuta proprio all'anzianità elevata della maggioranza delle vetture. Per il servizio tramviario la mancata produzione è dipesa, invece, principalmente dal posticipo a luglio 2019 dell'apertura del Corridoio Laurentino (che era prevista a maggio) e dall'avvio del servizio su una sola linea invece delle tre previste; anche per i bus elettrici la mancata produzione è da attribuire a ritardi nell'avvio del servizio previsto per aprile ma slittato a maggio 2019 e in modalità ridotta rispetto al programma iniziale (Figura 4.2).

Per la metro A, lo scostamento rispetto al servizio programmato (-5,25%) è dipeso principalmente dalle interruzioni necessarie per consentire la manutenzione straordinaria dei deviatori; il servizio erogato con la metro B è stato invece limitato dalle chiusure operate per la realizzazione dell'interconnessione con la linea C presso la stazione Colosseo (scostamento del -4,35%). Solo sulla linea C il numero di vetture km realizzato ha sostanzialmente quasi raggiunto gli obiettivi contrattuali (-0,34%).

Per le ferrovie, il minor servizio erogato (-7% nel 2019) è conseguenza della soppressione di corse resasi necessaria per rispettare i parametri e le prescrizioni alla circolazione, introdotte dall'Agenzia Nazionale per la Sicurezza delle Ferrovie nel 2019, quali ad esempio il divieto, sulle linee a binario unico, del senso alternato nella stessa fascia oraria (Figura 4.2).

Figura 4.2 Differenza percentuale tra produzione effettiva e programmata



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ATAC E RSM.



Figura 4.3 Produzione mensile in vett/km divisa per tipologia di trazione (2019 e 2020)

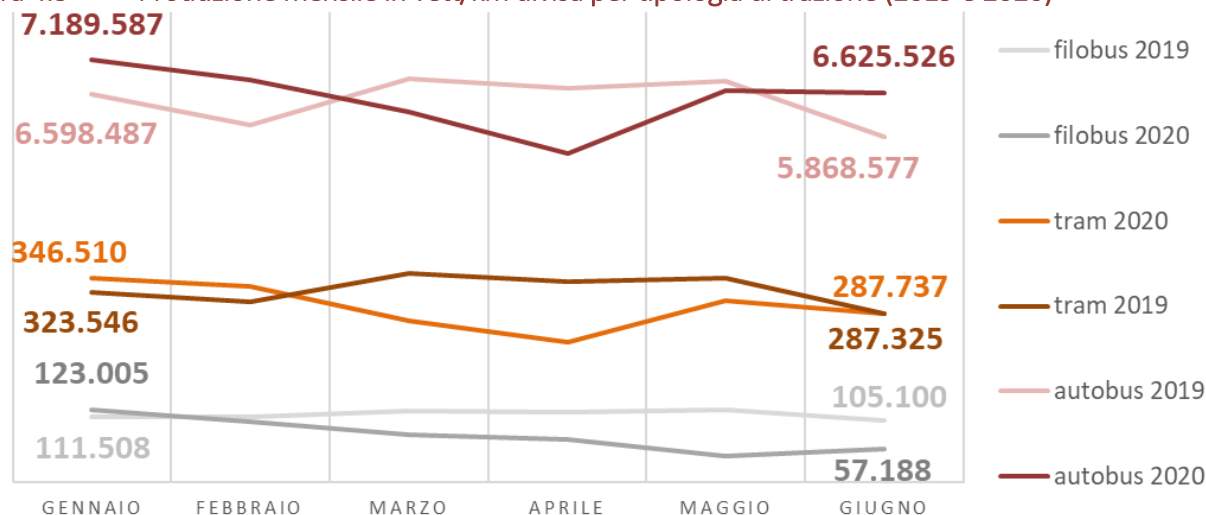
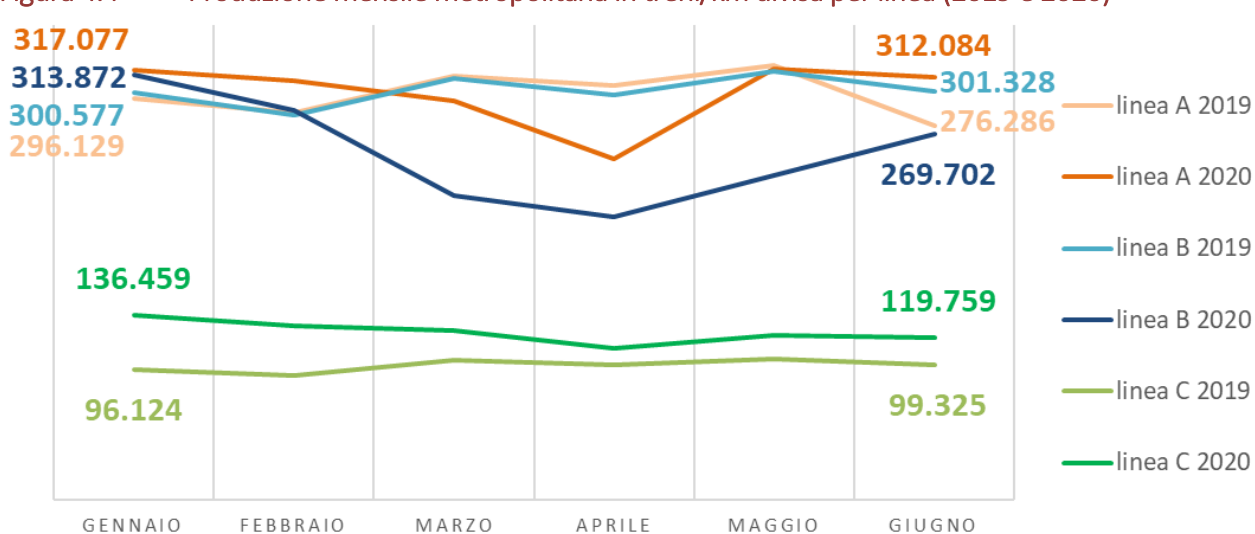


Figura 4.4 Produzione mensile metropolitana in treni/km divisa per linea (2019 e 2020)

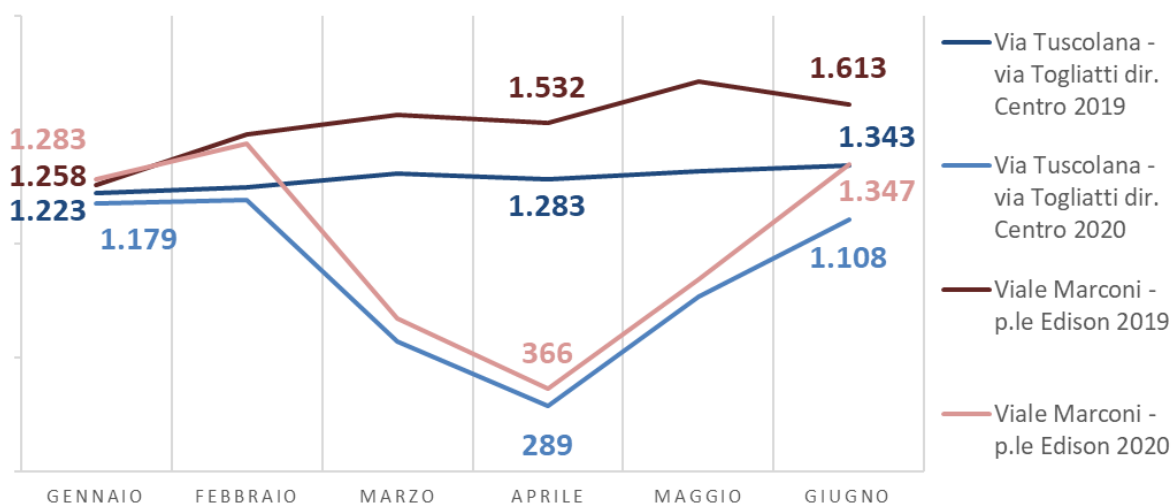


Le Figure 4.3 e 4.4, al fine di comprendere come sia variato il servizio anche a seguito dell'entrata in funzione dei nuovi bus (entrati nella disponibilità di Atac a fine 2019 e messi in servizio nei mesi successivi) e dell'emergenza sanitaria del 2020, riportano il confronto tra il totale delle vetture km effettuate (si tratta del servizio effettivamente reso, al netto della produzione non effettuata per cause esogene) nei primi sei mesi del 2019 e quelle del 2020 sempre relative allo stesso periodo. A gennaio e febbraio 2020, i volumi di servizio erogati sia dal TPL di superficie sia dalle linee metropolitane sono stati mediamente superiori di circa il 10% rispetto agli stessi mesi del 2019; nei mesi di lockdown e della prima fase di ripartenza (marzo, aprile e maggio 2020) il servizio è diminuito in media del 10% per il TPL di superficie e del 13% per le metro; lo scostamento maggiore anno su anno si è avuto nel mese di aprile (rispettivamente -17% per il TPL e -19% per la metro).

Durante i mesi di lockdown (marzo e aprile) e il primo mese di riapertura (maggio) è diminuito anche il traffico veicolare; i dati riportati in Figura 4.5 mostrano i passaggi medi orari in due delle stazioni di misura semaforiche più trafficate di Roma: nel mese di aprile 2020, il traffico è diminuito di quasi 5 volte.

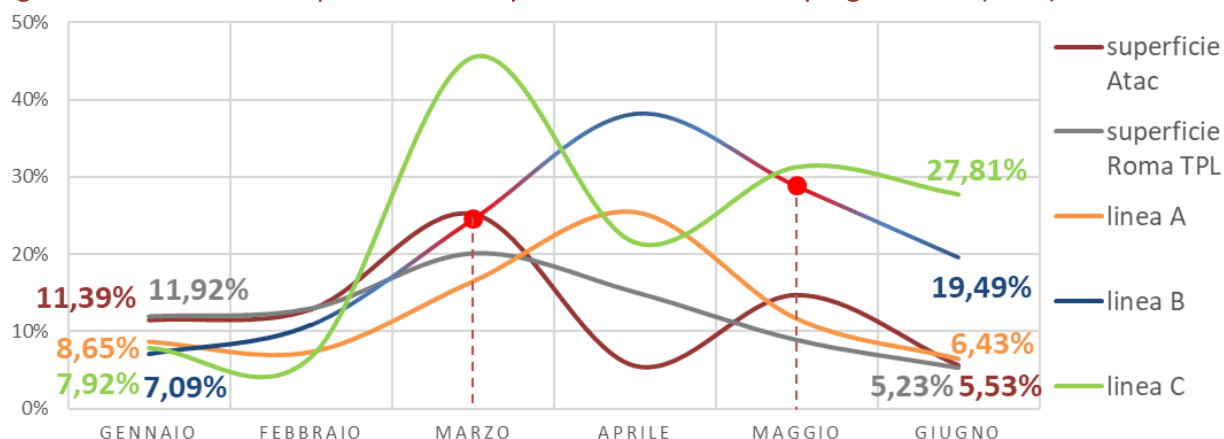


Figura 4.5 Stazioni di misura semaforiche, passaggi medi orari (2019 e 2020)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI RSM.

Figura 4.6 Differenza percentuale tra produzione certificata e programmata (2020)



Nota: il dato di marzo e maggio della linea B è ancora in attesa di validazione da parte di RSM; lo scostamento è calcolato sulla differenza tra servizio programmato da CdS e produzione certificata da RSM che dovrà tuttavia essere convalidata dall'Organismo di Vigilanza ex art. 23 del vigente CdS.

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI RSM.

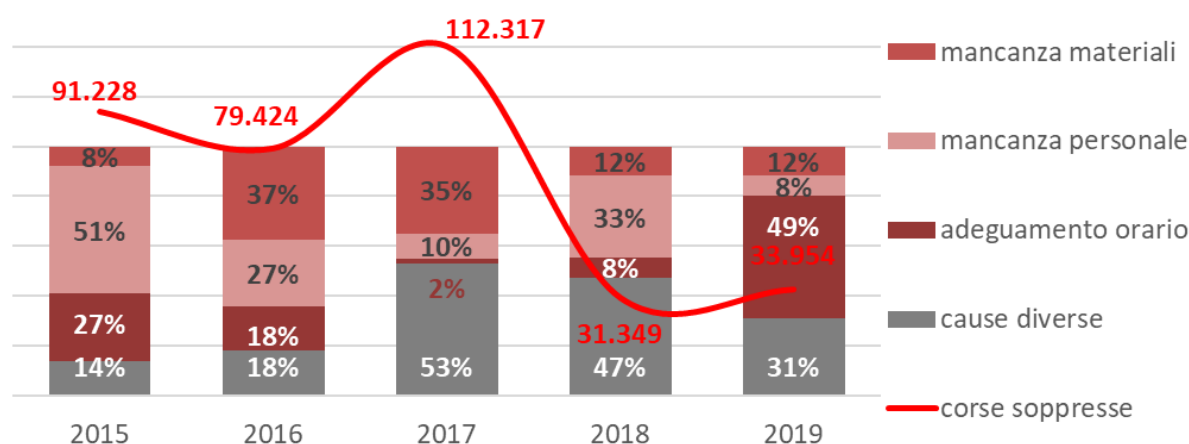
Nel 2020, gli scostamenti tra il servizio programmato (per altro oggetto di parziale riduzione proprio in seguito all'emergenza) e quello realizzato sono stati significativi per le linee di superficie gestite da Atac anche nei mesi di gennaio e febbraio; a partire da marzo e soprattutto ad aprile, le differenze percentuali aumentano per i vincoli imposti dalle misure emergenziali, ma rimangono elevate anche a maggio nonostante la riduzione del traffico veicolare. Per le metropolitane il trend è stato analogo, ma l'ampiezza degli scostamenti è stata addirittura superiore a quella dei mezzi di superficie. Gli scostamenti dalla produzione programmata sono stati minori per le percorrenze realizzate da Roma TPL e sono progressivamente diminuiti già a partire da aprile (Figura 4.6).

Le corse perse: il servizio gestito da Atac

Per quanto riguarda il servizio gestito da Atac, nel 2019 il numero delle corse soppresse per il servizio di metropolitana, circa 34mila (93 corse soppresse in media al giorno), è aumentato rispetto all'anno precedente dell'8%. Negli ultimi 5 anni si conferma un andamento altalenante del numero delle corse soppresse per il servizio di metropolitana: esso è infatti diminuito dal 2015 al 2016 per poi tornare a crescere nel 2017, particolarmente critico a causa delle soppressioni registrate sulla Linea C dovute all'usura anomala dei rotabili, per poi crollare nel 2018.



Figura 4.7 Corse perse e motivazioni per il servizio di metropolitana



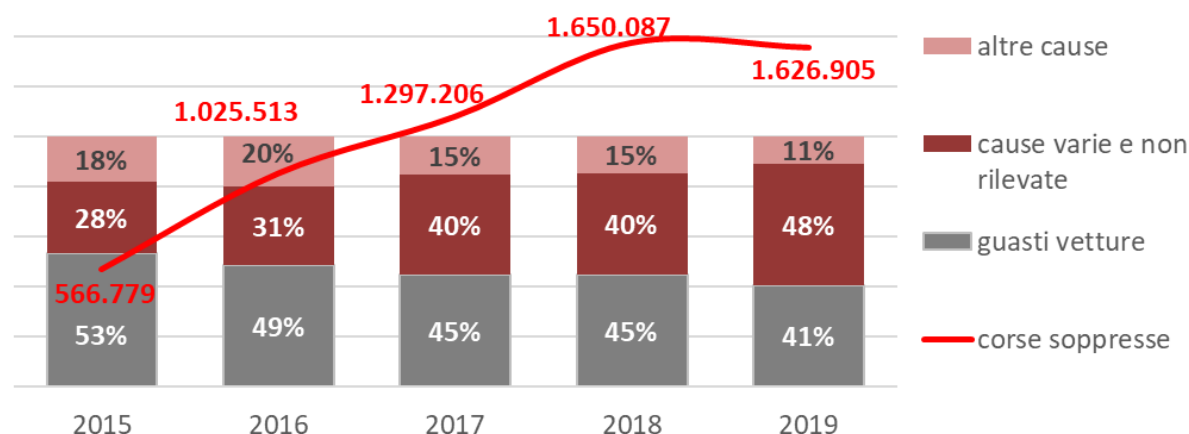
FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ATAC E RSM.

Nel 2019, l'adeguamento dell'orario di servizio ha determinato circa la metà delle soppressioni (48%); l'incidenza percentuale delle soppressioni per adeguamento orario ha avuto un peso determinante sia sulla Linea A (55%) sia sulla B (50%) anche a causa delle riduzioni di orario di esercizio attuate nel periodo estivo sulla linea A per i lavori di manutenzione straordinaria dei deviatori e sulla linea B per quelli d'interconnessione con la linea C presso la stazione San Giovanni; per lo stesso motivo le soppressioni di corse sulla linea C sono state molto inferiori (1%). I problemi di approvvigionamento dei materiali di ricambio, unitamente ai guasti, rappresentano oltre il 25% delle soppressioni (19% sulla Linea A, 30% sulla B/B1 e 44% sulla C): in termini numerici, si tratta di oltre 8mila corse sopresse su un totale di 33mila (Figura 4.7).

La situazione è diversa per il trasporto di superficie (Figura 4.8), per il quale le soppressioni continuano a essere molto elevate (circa 4.457 corse perse in media al giorno) anche se lievemente diminuite rispetto al 2018 (-1,4%). Il principale motivo delle soppressioni è rappresentato dai guasti alle vetture (41% di corse sopresse nel 2019), seguito dalle motivazioni riepilogate nelle "cause varie e non rilevate" che accolgono principalmente le soppressioni in partenza per l'indisponibilità del parco mezzi ma per le quali, data la genericità del raggruppamento, non è possibile effettuare una scrupolosa analisi delle problematiche (48%).

Nel 2015 le corse sopresse a causa di guasti sono state circa 300mila, nel 2019 sono più che raddoppiate arrivando a 662mila (1.813 corse sopresse in media al giorno); il verificarsi di tale situazione è spesso legato alla mancanza di manutenzione e/o all'indisponibilità dei pezzi di ricambio, con il conseguente allungamento dei tempi di ripristino.

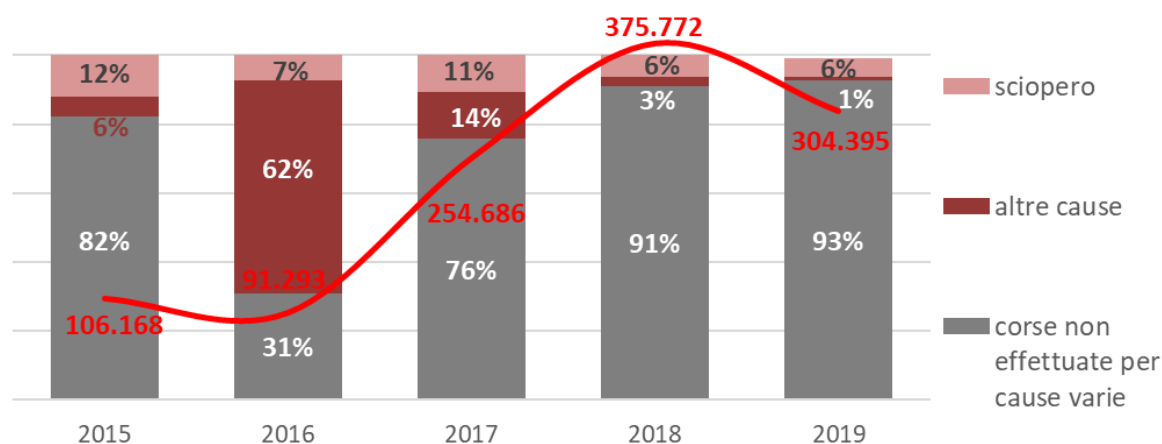
Figura 4.8 Corse perse e motivazioni per il servizio di superficie



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ATAC E RSM.



Figura 4.9 Corse perse e motivazioni per il TPL di superficie gestito da Roma TPL



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI RSM.

Le corse perse: il servizio gestito da Roma TPL

Per quanto riguarda il lotto esternalizzato gestito da Roma TPL, la Figura 4.9 riporta il totale delle corse perse dal 2015 al 2019 e le relative motivazioni in percentuale. Nel periodo considerato, il numero delle corse perse è aumentato enormemente passando da 106.5168 nel 2015 a 304.395 nel 2019, con un picco nel 2018 in cui le corse perse sono state quasi 376mila. In tutti gli anni considerati, la principale motivazione di soppressione viene classificata con la dicitura “corse non effettuate per cause varie”, con la quale si identificano le corse non effettuate per motivazioni che non sono riportate tra quelle considerate accettabili e per le quali, quindi, il gestore non fornisce ulteriori giustificazioni. Solamente nel 2019 le “corse non effettuate per cause varie” sono arrivate a 281.792, una media di 772 corse sopresse al giorno.

4.3 Dati economici

Dati economico produttivi e benchmark

Nell’attuale quadro normativo (si veda il [DM 157/2018](#) e il [DL 50/2017](#)), per il TPL i costi rappresentano un parametro essenziale: i costi standard (il costo standard è definito come costo unitario per vettura o treno km) devono essere utilizzati dagli enti che affidano i servizi nella quantificazione delle compensazioni economiche da riconoscere al gestore e nella quantificazione dei corrispettivi da porre a base d’asta nelle procedure di affidamento (con le eventuali integrazioni che tengano conto della specificità del servizio e degli obiettivi degli enti locali in termini di programmazione dei servizi e di promozione dell’efficienza del settore). Inoltre, si ricorda che la [Deliberazione ART 49/2015](#), che disciplina le modalità di svolgimento delle gare per i servizi di TPL, richiede che le modalità di fissazione del corrispettivo a base d’asta siano definite a partire da un apposito Piano Economico Finanziario Simulato. La congruità dei costi di erogazione del servizio e la sostenibilità economica della gestione rappresenteranno variabili fondamentali per il futuro gestore del TPL a Roma, che, data la scadenza al 3 dicembre 2021 dell’affidamento ad Atac, dovrà verosimilmente essere individuato nel corso dei prossimi mesi. In tale ottica, è utile analizzare i costi sostenuti dagli attuali gestori romani negli ultimi anni, non tanto complessivamente, ma in termini di costo per unità di servizio (il costo standard), in serie storica e confrontando gli stessi con quelli che si riscontrano in aziende comparabili. Per completezza di informazione e ai fini di una maggiore trasparenza, si segnala anche l’opportunità, poiché la quantificazione del costo standard segue metodologie diverse per i servizi di autolinea e per quelli su ferro,



di prevedere, in sede di redazione del prossimo CdS sul TPL, un obbligo di rendicontazione dei costi sostenuti in relazione alle diverse tipologie di servizio erogato (superficie, metropolitana e ferrovie).

Atac: la gestione economica del servizio

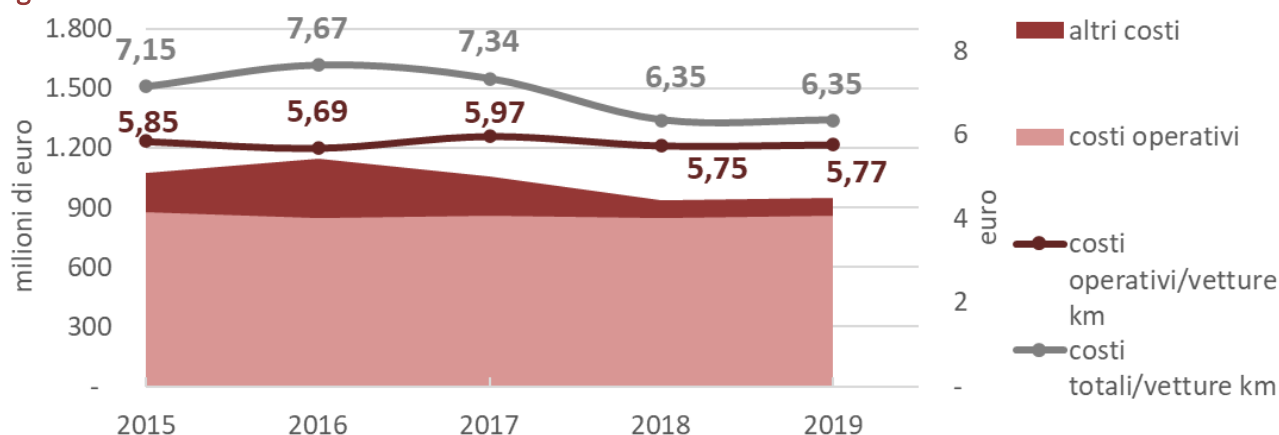
Nel 2019, i costi operativi di Atac, che ricomprendono tutte le spese relative all'acquisto di beni e servizi necessari alla produzione, sono stati pari a 862 milioni di euro (+2% rispetto al 2018); i costi totali sono saliti a poco meno di 950 milioni (+2% rispetto al 2018). Nell'orizzonte considerato, a fronte di un numero di vetture km rimasto tra i 144 e i 150 milioni, i costi operativi sono rimasti sostanzialmente invariati (-2% dal 2015), mentre i costi totali sono diminuiti in misura apprezzabile (-12%).

Per quanto riguarda i costi totali, occorre sottolineare che negli ultimi tre anni è diminuito notevolmente il peso delle poste di natura valutativa comprendenti gli ammortamenti, accantonamenti e svalutazioni ed è divenuto positivo il saldo della gestione straordinaria e finanziaria (nel 2017 tale voce ancora pesava negativamente per oltre 16 milioni di euro) anche come conseguenza dell'accesso alla procedura di concordato preventivo (il combinato disposto degli articoli 55 e 169 della Legge Fallimentare sospende il corso degli interessi convenzionali o legali a meno che i crediti non siano garantiti da privilegio, pegno o ipoteca, a partire dalla data di presentazione del concordato preventivo).

Complessivamente, nel 2019, il costo operativo per vettura km è stato pari a 5,77 euro, in lieve aumento rispetto all'anno precedente (5,75 euro), ma complessivamente diminuito dell'1,4% nel quinquennio analizzato. I costi totali per vettura km, pari a 6,35 euro nel 2019, sono invece rimasti invariati rispetto all'anno precedente ma in diminuzione di oltre l'11% dal 2015 (Figura 4.10). In termini di variazione, nel periodo considerato, i costi totali per vettura km hanno subito oscillazioni maggiori rispetto ai costi operativi proprio perché i primi (costi totali) comprendono anche le componenti di costo a carattere "non ripetitivo" legate alla gestione straordinaria ed extra caratteristica che in passato hanno avuto un peso considerevole sui bilanci di Atac.

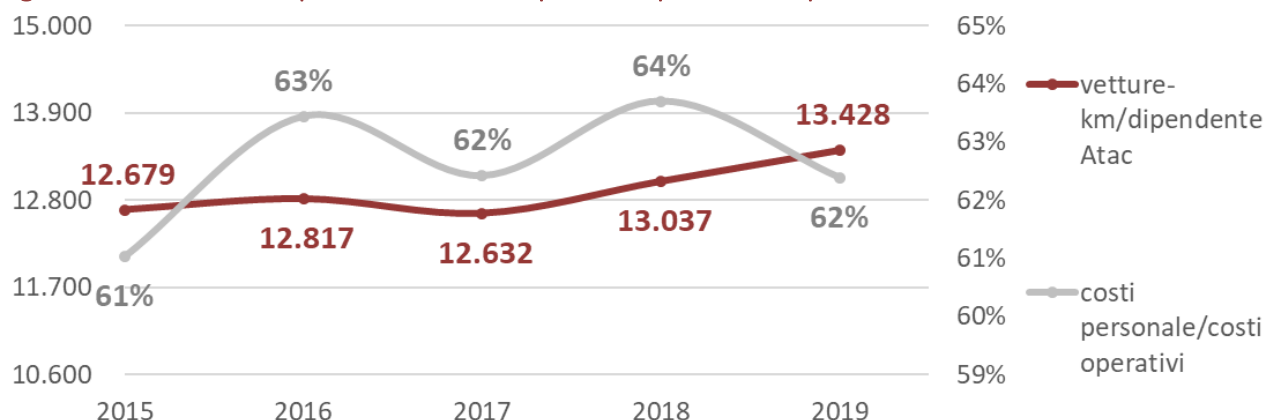
La principale voce di spesa rimane quella per il personale (un costo di natura fissa difficilmente comprimibile nel breve periodo) che in media, dal 2015 in poi, ha costituito oltre il 60% dei costi operativi (Figura 4.11). La composizione della forza lavoro, tuttavia, è cambiata negli ultimi 5 anni: nello specifico, è diminuito il personale dirigenziale (-38%) e quello amministrativo (impiegati -12% e quadri -9%); decisamente più contenuta la riduzione del personale operativo (-6%, per lo più autisti e personale addetto alla manutenzione).

Figura 4.10 Atac: andamento dei costi e vetture km



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ATAC, BILANCI DI ESERCIZIO, VARI ANNI.



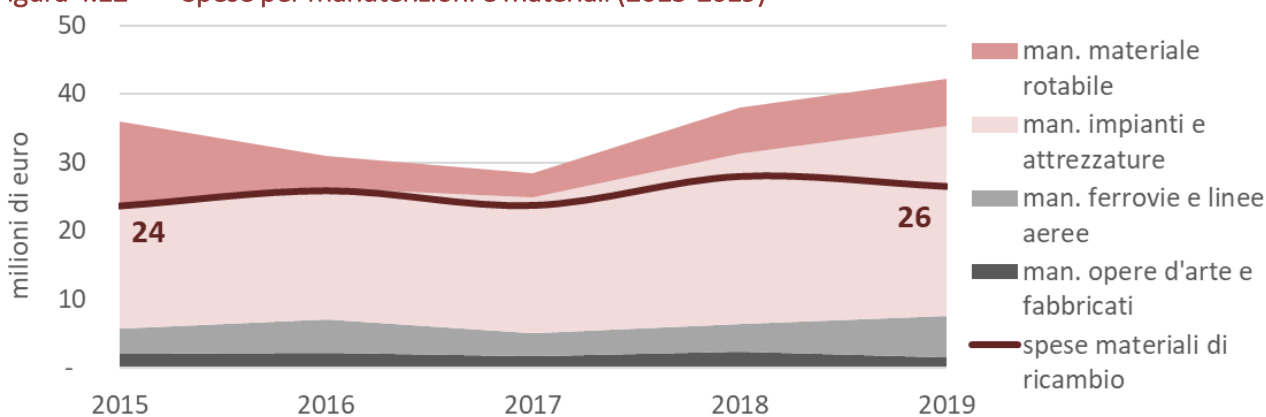
Figura 4.11 Costi del personale su costi operativi e produttività per addetto

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ATAC, BILANCI DI ESERCIZIO, VARI ANNI.

In Figura 4.11, oltre alla serie storica dei costi del personale, espressi in percentuale sui costi operativi, è riportata la produttività del personale, misurata in termini di vetture km prodotte per addetto. La produttività del personale (13.428 vetture km per addetto nel 2019) è aumentata complessivamente del 6% nel periodo osservato: la variazione in aumento è stata sensibilmente più elevata tra il 2017 e il 2019 quale effetto degli accordi conclusi con le rappresentanze sindacali, che hanno portato a modifiche nella durata dell'orario di lavoro e alla rivisitazione dei turni con incremento del numero di giri per turno lavorativo.

Sempre in tema di costi, in considerazione della intensa attività di manutenzione svolta nel corso degli ultimi due anni – che ha per altro causato non pochi disagi per i cittadini con la chiusura di molte stazioni della metro e variazioni al servizio di superficie – è interessante approfondire il tema delle spese per manutenzioni, sia per l'anno 2019, sia in termini di variazione nell'ultimo quinquennio.

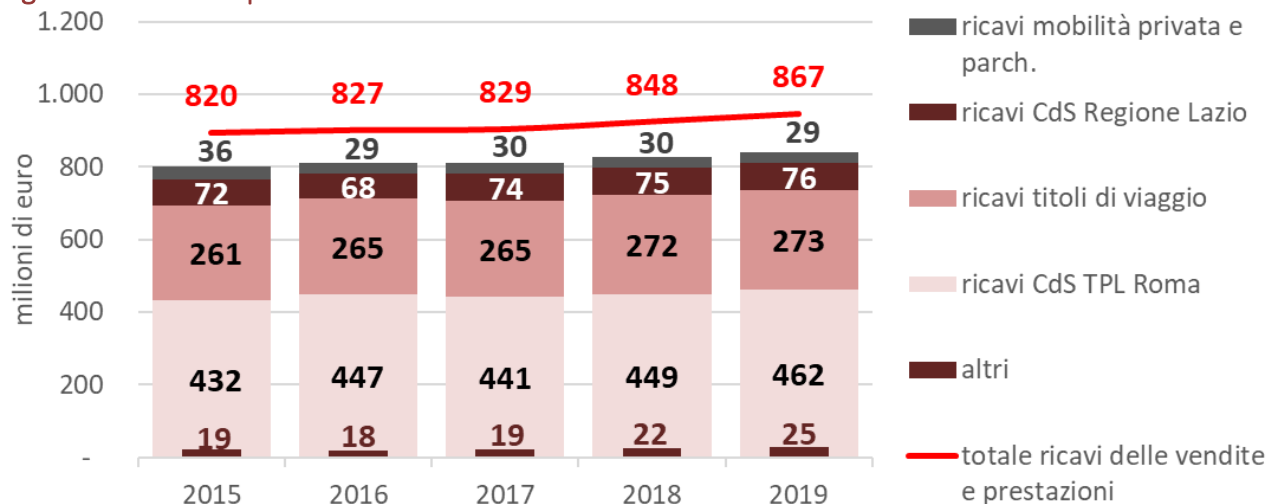
Complessivamente, nel 2019 le spese per manutenzioni sono state superiori ai 42 milioni di euro, in crescita del 17% dal 2015; la principale voce di spesa è rappresentata dalla manutenzione per impianti e attrezzature (circa 28 milioni di euro, in crescita del 58% dal 2015), seguita dai costi di manutenzione del materiale rotabile (una spesa di poco inferiore ai 7 milioni di euro, in crescita dal 2017 quando l'ammontare di spesa era di circa la metà). In merito alle manutenzioni, si ricorda che dal 19 novembre 2020 è in programma la chiusura scaglionata di sette stazioni della metro A per adeguamento degli impianti elettrici. Le spese per materiali di ricambio sono state pari a 26,5 milioni di euro nel 2019, con una crescita del 12% rispetto al 2015 (Figura 4.12).

Figura 4.12 Spese per manutenzioni e materiali (2015-2019)

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ATAC, BILANCI DI ESERCIZIO, VARI ANNI.



Figura 4.13 Composizione dei ricavi di Atac

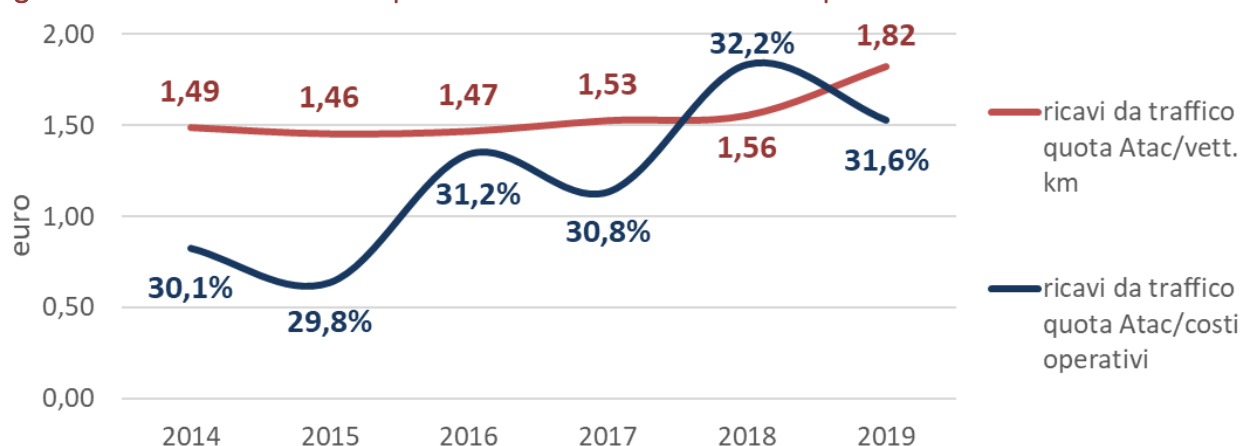


FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ATAC, BILANCI DI ESERCIZIO, VARI ANNI.

Passando all'analisi dei ricavi, che per Atac, in base al CdS, dovrebbero coprire tutte le spese per l'erogazione del servizio, le entrate derivanti da vendite e prestazioni sono salite a 867 milioni di euro nel 2019, in crescita del 6% rispetto al 2015; le principali voci di entrata sono costituite dai corrispettivi riconosciuti dal CdS per la gestione del TPL con Roma Capitale (462 milioni di euro), seguite dagli introiti derivanti dalla vendita di biglietti e abbonamenti (273 milioni di euro) e dai corrispettivi per il CdS con la Regione Lazio (76 milioni di euro (Figura 4.13).

Per quanto riguarda i ricavi della vendita dei titoli di viaggio, i contratti di servizio in essere con Roma Capitale e con la Regione Lazio, oltre a riconoscere ad Atac un corrispettivo chilometrico per vettura km differenziato in base alla modalità di trasporto, attribuiscono alla società l'attività di commercializzazione dei titoli di viaggio e la titolarità dei relativi ricavi. Inoltre, Atac ha diritto allo sfruttamento commerciale e pubblicitario di mezzi di trasporto e infrastrutture, quali stazioni e impianti di fermata. Entrambi i CdS sono del tipo net cost e quindi Atac introita direttamente le entrate dalla vendita dei titoli di viaggio (ricavi da traffico). In proposito, è opportuno ricordare che però solo una parte di tali introiti viene riconosciuta ad Atac e trova evidenza nel bilancio societario; la restante quota viene infatti suddivisa tra gli altri due soggetti della convenzione Metrebus: Cotral S.p.A. e Trenitalia S.p.A. a cui il sistema integrato Metrebus riconosce una percentuale sui ricavi con misura differenziata per quelli derivanti dal sistema Metrebus Lazio e Metrebus Roma.

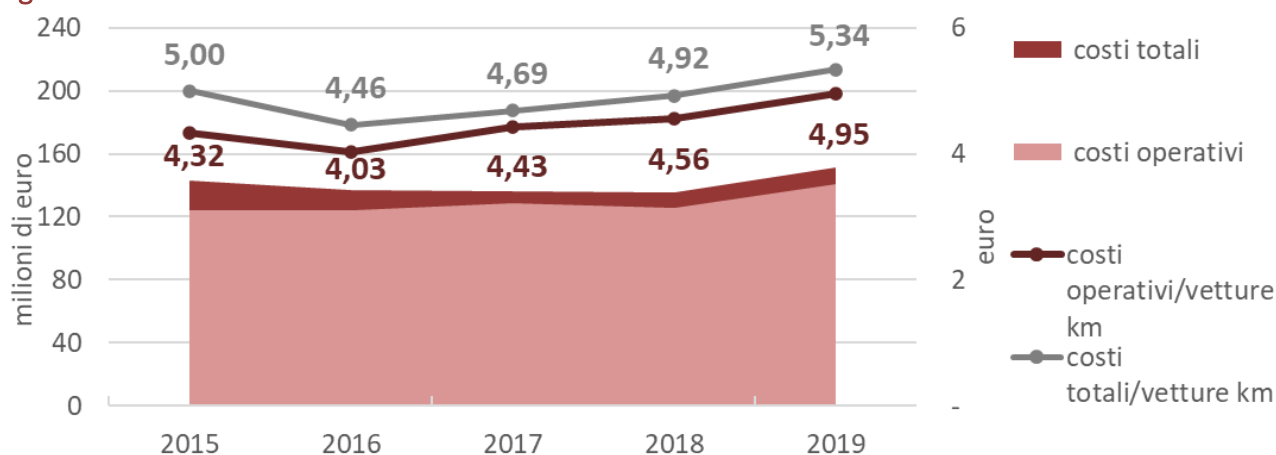
Figura 4.14 Percentuale di copertura tariffaria e ricavi da traffico per vettura km



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ATAC, BILANCI DI ESERCIZIO, VARI ANNI.



Figura 4.15 Roma TPL: andamento dei costi e vetture km



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA TPL, BILANCI DI ESERCIZIO, VARI ANNI.

Le percentuali di ripartizione prevedono che i ricavi derivanti dalla vendita dei titoli di viaggio Metrebus Roma siano attribuiti ad Atac per l'86%, a Cotral per l'8,5% e a Trenitalia per il 5,5%; le quote derivanti dai ricavi da vendita dei titoli Metrebus Lazio sono stabilite per il 38% in favore di Atac e per il resto equamente divise tra Cotral e Trenitalia (31% del totale per entrambe). Atac non è titolare di un proprio biglietto ma incassa, in via esclusiva, gli introiti relativi ai titoli di viaggio per la linea ferroviaria Roma-Viterbo, tratta extra-urbana, e quelli derivanti dai titoli Transport Pass, commercializzati in collaborazione con Zètema Progetto Cultura.

Nel 2019, la crescita degli introiti derivanti dalla vendita di titoli di viaggio (ricavi da traffico, considerati per la sola quota riconosciuta ad Atac) ha determinato un sostanziale incremento dei ricavi da traffico per vettura km (da 1,56 euro nel 2018 a 1,82 euro nel 2019, nonostante sia contemporaneamente cresciuto anche il numero di vetture km effettuate); contestualmente, è tuttavia diminuita la copertura dei costi operativi da parte dei ricavi, ora leggermente inferiore al 32% (Figura 4.14).

Roma TPL: la gestione economica del servizio

Per quanto riguarda Roma TPL, i costi operativi, pari a 41 milioni di euro nel 2019, sono cresciuti del 14% dal 2015; nello stesso periodo, i costi totali (152 milioni di euro nel 2019) hanno registrato una minore crescita percentuale (+6%); sia i costi operativi sia i costi totali per vettura km sono aumentati (rispettivamente +15% e +7%) anche per effetto, almeno fino al 2018, dei minori volumi di servizio effettuati: le vetture km annue sono infatti complessivamente diminuite del 2% dal 2015, ma sono tornate a crescere nell'ultimo anno (Figura 4.15).

Indicatori economici e di produttività a confronto

Le Figure di seguito restituiscono una serie di dati e indicatori economici e di produttività relativi ai due maggiori operatori italiani di TPL: Atac a Roma e ATM a Milano. L'analisi è stata possibile grazie alla collaborazione del gestore milanese che ha fornito i dati necessari. Il confronto è condotto tra i due maggiori operatori a partecipazione pubblica nazionali perché sono gli unici, in Italia, a operare in condizioni simili per dimensioni di offerta, tipologia di servizi svolti e caratteristiche della domanda; in merito è opportuno precisare che a Roma, rispetto a Milano, i flussi turistici sono sicuramente più consistenti e ciò determina non solo una maggiore dimensione della domanda, ma anche un numero più elevato di spostamenti asistematici.

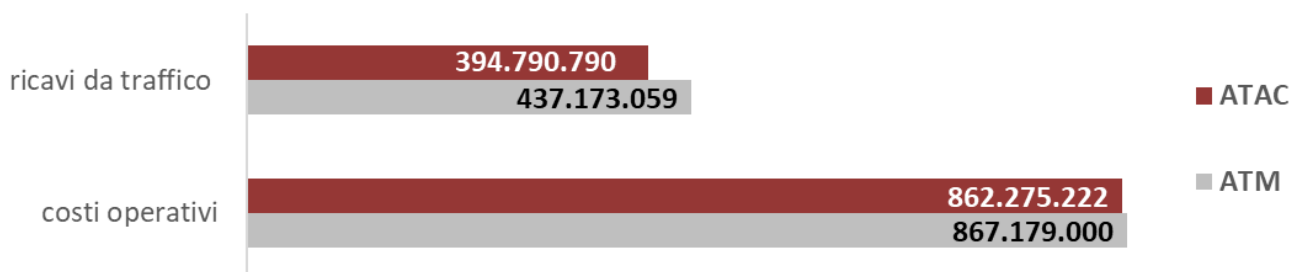


Limitando l'analisi ai valori di conto economico emerge come le due società, che hanno chiuso l'esercizio in utile, presentano anche un ammontare e una struttura di costi sostanzialmente analoghi; per entrambe, l'ammontare complessivo dei costi operativi è superiore agli 850 milioni di euro e la voce principale di costo è costituita dalle spese per il personale, che rappresentano il 62% dei costi operativi (Figura 4.16).

Si notano invece differenze apprezzabili in termini di ricavi da bigliettazione e abbonamenti (che, tuttavia, nel caso di Milano sono di competenza del Comune e quindi riconosciuti direttamente all'ente perché il contratto è di tipo gross cost) e soprattutto nel volume di investimenti che le due società hanno sostenuto per il rinnovo o l'ammodernamento del parco mezzi.

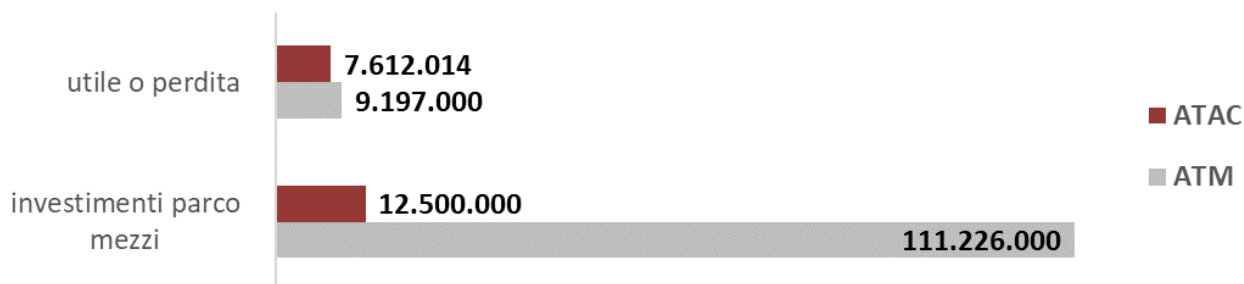
L'ammontare delle risorse destinate agli investimenti da ATM è di oltre 10 volte superiore a quello di Atac; per la società romana, infatti, l'ingresso in funzione della maggior parte dei nuovi mezzi in sostituzione di quelli ormai obsoleti è stato possibile solo grazie al consistente intervento di Roma Capitale che ha provveduto direttamente all'acquisto delle vetture per poi cederle in usufrutto oneroso ad Atac (con [DAC 53/2019](#), è stato fissato un canone annuo di circa 2 milioni di euro per l'usufrutto su 169 vetture e la corresponsione di un corrispettivo/chilometro decurtato della quota relativa all'ammortamento dei mezzi, per le 58 vetture il cui acquisto è stato finanziato con trasferimenti POR FESR, Figura 4.17).

Figura 4.16 Ricavi da traffico e costi operativi (euro, 2019)



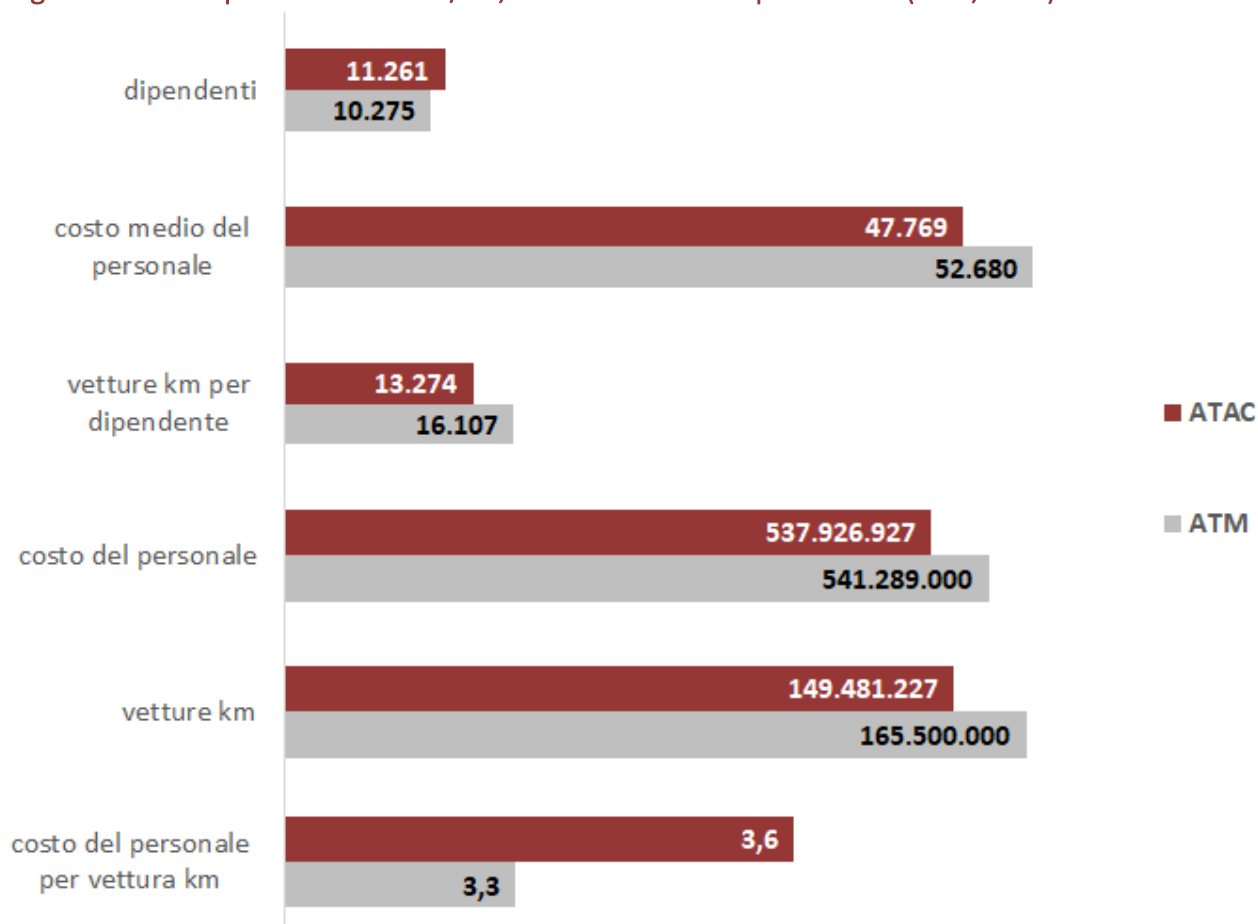
FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ATAC E ATM, BILANCIO DI ESERCIZIO 2019.

Figura 4.17 Risultato di esercizio e investimenti in parco mezzi (euro, 2019)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ATAC E ATM, BILANCIO DI ESERCIZIO 2019.

Figura 4.18 Dipendenti e vetture/km, indicatori di costo e produttività (euro, 2019)



NOTA: la GTT e Roma TPL sono state escluse dal confronto perché entrambe esternalizzano una parte consistente del servizio.

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ATAC E ATM, BILANCIO DI ESERCIZIO 2019.

Considerando l'elevata incidenza dei costi del lavoro sul totale dei costi per l'erogazione del servizio, nella Figura 4.18 sono evidenziati, sempre in termini di confronto, alcuni dati e indicatori economici e produttivi relativi al personale. Atac presenta un numero di dipendenti più elevato (circa mille in più rispetto ad ATM) a fronte di un costo complessivo inferiore per circa 5 milioni di euro; il costo medio per unità di personale è infatti minore in Atac: 48mila euro all'anno rispetto ai 53mila di Atm.

La produttività del personale di Atac, misurata in termini di vetture km per dipendente, è ancora nettamente inferiore a quella di Atm (il divario è di circa il 21%), nonostante sia migliorata rispetto a quella registrata nell'anno precedente (quando lo scostamento raggiungeva il -38%).

Nella Figura 4.19 il confronto, limitatamente agli indicatori economici e di produttività, è stato esteso ai valori registrati dal secondo gestore romano e a quelli di GTT che eroga il servizio di TPL a Torino in base a un contratto di tipo net cost, in cui al gestore del servizio competono anche gli introiti da bigliettazione (come quello stipulato tra Roma Capitale e Atac).

Per quanto riguarda il solo indicatore di costi operativi per vetture km, nel confronto è indicato anche il valore mediano registrato dalle grandi aziende partecipate dalla PA (imprese con valore della produzione superiore ai 50 milioni di euro) calcolato da Asstra e riportato nel rapporto "Le performance delle imprese di trasporto pubblico locale. Dal miglioramento dei risultati gestionali alle sfide del futuro", presentato nel 2020.

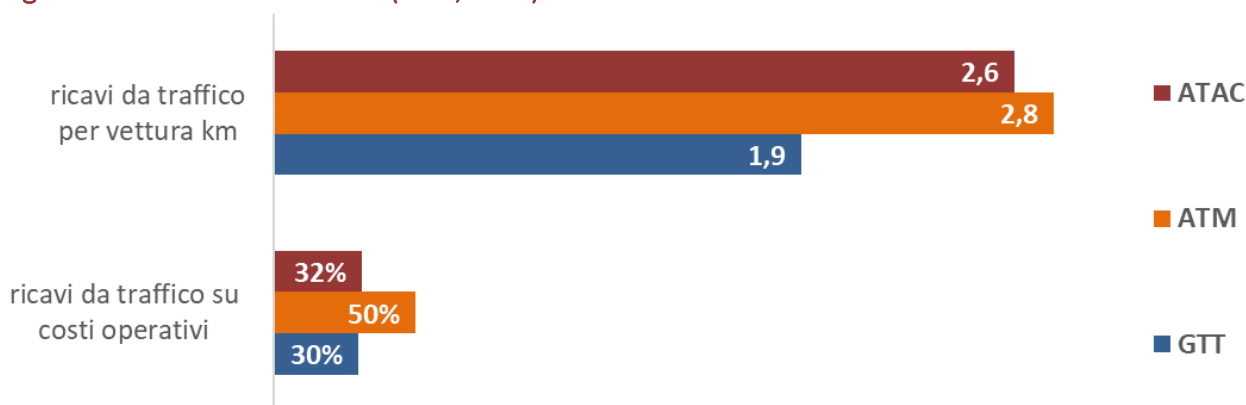


Figura 4.19 Costi operativi per vetture/km (euro, 2019)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ASSTRA E DATI BILANCIO DI ESERCIZIO 2019 VARI GESTORI.

Figura 4.20 Analisi dei ricavi (euro, 2019)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI BILANCIO DI ESERCIZIO 2019 VARI GESTORI.

I costi operativi per vettura km registrati da Atac nel 2019 (5,8 euro) sono superiori a quelli di ATM (5,2 euro) e alla media nazionale calcolata da Asstra (5,5 euro), ma inferiori a quelli di GTT (6,2 euro). Roma TPL, operatore privato che opera su linee periferiche e con volumi di servizio significativamente inferiori rispetto a quelli realizzati dalle tre grandi partecipate pubbliche, riscontra invece un costo operativo per vettura km minore (5 euro).

Per quanto riguarda i ricavi da traffico (ossia gli introiti derivanti dalla vendita di biglietti e abbonamenti) per vettura km, Atac registra un valore dell'indicatore (2,6 euro) di poco inferiore a quello realizzato da ATM nell'ambito del CdS con il Comune di Milano (2,8 euro) e comunque superiore a quello di GTT (1,9 euro). La percentuale di copertura dei costi operativi (ricavi da traffico su costi operativi) in Atac ha raggiunto nel 2019 il 32%, un valore analogo a quello conseguito da GTT (30%) ma molto più basso di quello realizzato da ATM (50%, Figura 4.20).

I costi dei contratti di servizio per Roma Capitale

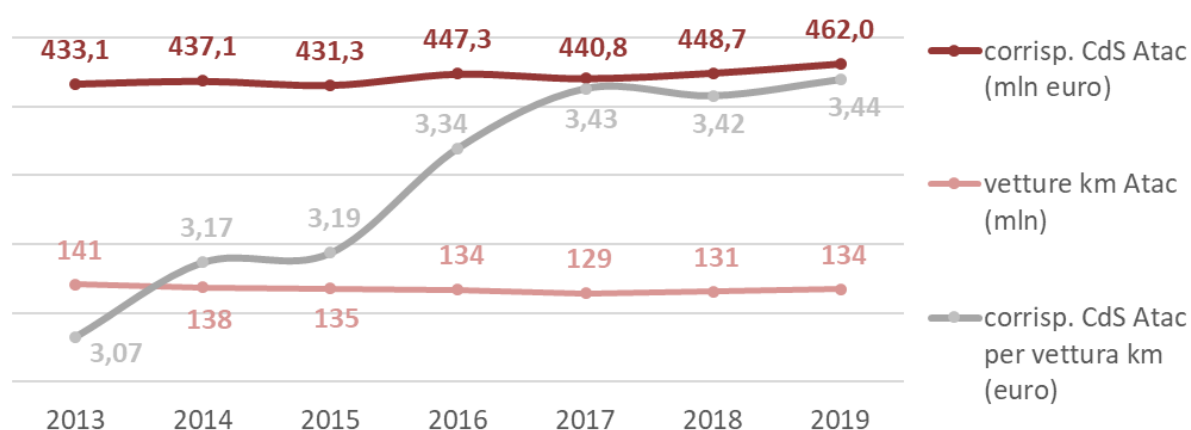
Le Figure 4.21 e 4.22 evidenziano la spesa complessiva annua a carico di Roma Capitale per i CdS con Atac e Roma TPL, le vetture km prodotte dai due gestori e la spesa per vettura km; attualmente i due gestori svolgono prestazioni differenti, regolate in base a CdS che prevedono sistemi di remunerazione, rendicontazione e valutazione della qualità erogata, anch'essi differenti e quindi non comparabili (Roma TPL eroga solo il servizio di superficie tramite bus, mentre Atac, oltre a utilizzare diversi mezzi di superficie, eroga anche il servizio di metropolitana).

Nel caso di Atac (Figura 4.21), il valore della spesa unitaria è stato calcolato in media fra tutte le modalità di trasporto in quanto il CdS prevede un corrispettivo per vettura km diverso per ogni tipologia di mezzo utilizzato (il corrispettivo per ciascuna tipologia di mezzi è poi calcolato come prodotto tra la produzione chilometrica rilevata e certificata e il corrispettivo chilometrico unitario); infatti, il vigente CdS tra Roma Capitale e Atac, adottato nel 2015, ha recepito “in via anticipata” il principio del costo standard che è definito in termini di euro per vettura km o treno km per ciascuna tipologia di trasporto. Sulla base dei costi standard viene quindi definito il corrispettivo chilometrico standard a favore del gestore; per Atac, tale corrispettivo è attualmente pari al 65% del costo standard (il restante 35% è da coprire tramite ricavi derivanti dalla vendita di titoli di viaggio). Per la produzione di superficie non effettuata per cause esogene (non di responsabilità del soggetto gestore) viene riconosciuto il 75% del corrispettivo chilometrico, a eccezione degli scioperi per i quali viene riconosciuto il 50% del corrispettivo; inoltre, qualora il servizio non fosse erogabile per motivi di sicurezza o nei casi disposti dalle autorità per motivi di ordine pubblico, il corrispettivo viene riconosciuto in misura piena. Sempre con riferimento ad Atac, solo a partire dal 2017 il corrispettivo chilometrico copre, oltre alla manutenzione ordinaria, anche quella “straordinaria” sui beni di proprietà di Atac.

Nel 2019 la spesa a carico di Roma Capitale per il CdS Atac ha raggiunto i 462 milioni di euro, in crescita rispetto all’anno precedente principalmente a causa dell’aumento dei km percorsi dal servizio di metropolitana e di superficie. La spesa media per vettura km, pari a 3,44 euro nel 2019, è in aumento rispetto al 2018, quando era pari a 3,42 euro; il corrispettivo medio nell’orizzonte considerato è stato invece di 3,29 euro per vettura km.

Nel caso di Roma TPL (Figura 4.22), il CdS è di tipo gross cost e prevedeva, per il periodo contrattuale di otto anni (e quindi fino al 31 maggio 2018), l’adeguamento del corrispettivo chilometrico unitario secondo la formula del price-cap per tener conto dell’efficientamento di produzione; attualmente, in regime di proroga, non viene applicato il price-cap e il corrispettivo è adeguato solo in base all’incremento dell’indice Istat del settore dei trasporti. Il corrispettivo è quindi calcolato come prodotto tra la produzione chilometrica rilevata e certificata e il corrispettivo chilometrico unitario al netto delle penali applicate per mancato servizio e livelli di regolarità o qualità erogata inferiori agli standard previsti dal CdS. Nel 2019, il costo complessivo a carico di Roma Capitale è stato di poco superiore ai 104 milioni di euro e il corrispettivo per vettura km è stato di 3,67 euro; l’aumento del corrispettivo rispetto al 2018 è principalmente dovuto al maggior numero di vetture km percorse. Il corrispettivo medio nell’orizzonte considerato è stato invece di 3,59 euro.

Figura 4.21 Corrispettivo CdS Atac, vetture km e corrispettivo medio per vettura km

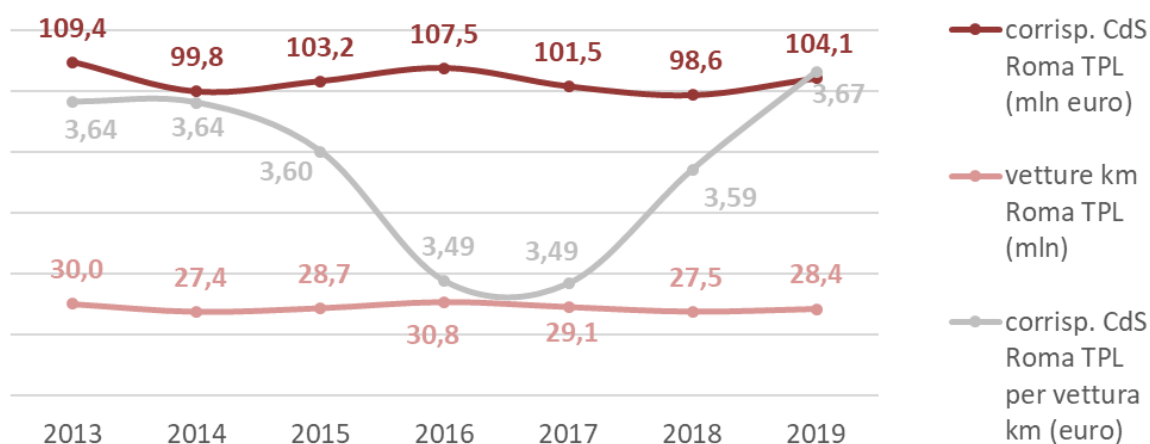


NOTA: il nuovo CdS approvato con DGCa 273/2015 ha modificato, con l’introduzione dei costi standard, le modalità di calcolo del corrispettivo. I valori sono espressi al netto dell’IVA.

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ATAC, DIPARTIMENTO MOBILITÀ E TRASPORTI E DGCa 144/2020.



Figura 4.22 Corrispettivo CdS Roma TPL, vetture km e corrispettivo medio per vettura km



NOTA: i valori sono espressi al netto dell'IVA.

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI DEL DIPARTIMENTO MOBILITÀ E TRASPORTI E RSM.

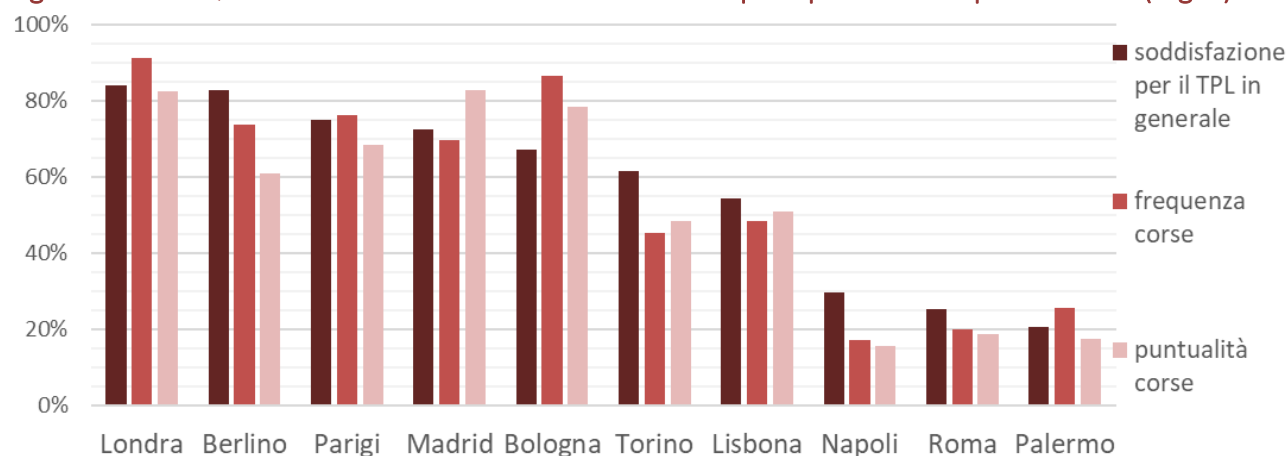
4.4 Dati qualitativi

La qualità percepita a Roma e nelle altre città

L'edizione 2020 del Report on the Quality of Life in European Cities della Commissione Europea riporta i risultati dell'indagine condotta nel 2019 nella quale è stato chiesto agli abitanti di diverse città dell'UE di esprimere il proprio livello di soddisfazione in relazione a cinque aspetti chiave del trasporto pubblico: costo del servizio, sicurezza, semplicità d'uso (le fermate sono facili da raggiungere), frequenza e affidabilità di servizio (i mezzi arrivano nei tempi previsti). Tutti e cinque gli aspetti risultano avere un impatto significativo sulla soddisfazione degli utenti: la frequenza è il fattore di maggiore importanza, il secondo fattore determinante è l'affidabilità, seguita da semplicità d'uso e sicurezza; il costo del servizio sembra essere il fattore che contribuisce meno alla soddisfazione dei passeggeri.

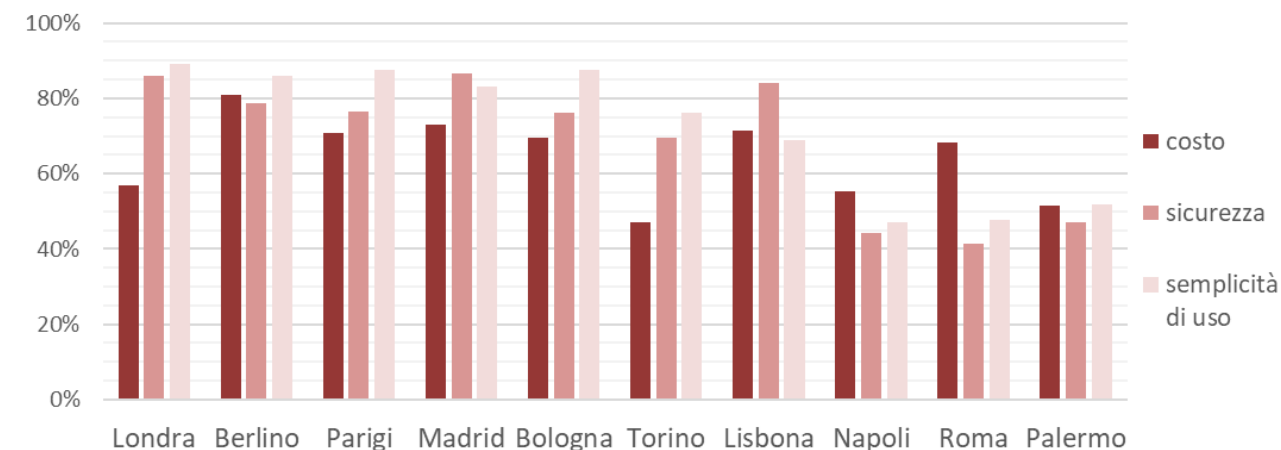
Il report della Commissione Europea fa comprendere quanto diversa sia la percezione che i cittadini hanno del servizio a Roma, rispetto non tanto alle altre città italiane quanto alle grandi capitali europee. Mentre nelle altre città il servizio è largamente apprezzato e le percentuali di soddisfazione superano il 50% anche per tutti i macro-fattori di qualità considerati singolarmente, a Roma la percentuale di utenti insoddisfatti del TPL nel suo complesso (risposte "abbastanza insoddisfatto" o "molto insoddisfatto") raggiunge il 75%.

Figura 4.23 QoL: indicatori di soddisfazione del TPL nelle principali città europee e italiane (segue)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI EC/DG REGIO, PERCEPTION SURVEY ON THE QUALITY OF LIFE (QOL) IN EUROPEAN CITIES 2019.



Figura 4.24 QoL: indicatori di soddisfazione del TPL nelle principali città europee e italiane

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI EC/DG REGIO, PERCEPTION SURVEY ON THE QUALITY OF LIFE (QOL) IN EUROPEAN CITIES 2019.

Scendendo nel dettaglio dei singoli fattori, l'aspetto più critico è rappresentato dalla puntualità, con una percentuale complessiva di insoddisfatti di oltre l'80%; anche la frequenza lascia insoddisfatta una percentuale analoga: 76%. La semplicità d'uso e la sicurezza sono critiche per oltre il 50% degli intervistati. Solo il costo del servizio è apprezzato da quasi il 70% (Figura 4.23).

Roma è poi il fanalino di coda anche rispetto alle altre città italiane per quanto riguarda l'aspetto della sicurezza (41% di utenti soddisfatti, Figura 4.24).

Considerando i risultati del sondaggio europeo, è interessante constatare che anche l'indagine 2019 di Moovit conferma quanto la frequenza e l'affidabilità siano tra gli aspetti più importanti per gli utilizzatori del TPL a Roma; in particolare, gli utenti hanno indicato la riduzione dei tempi di attesa alle fermate e la puntualità quali variabili determinanti per l'attrattività del servizio, mentre minore importanza viene attribuita alla sicurezza e all'economicità del trasporto (Tavola 4.4).

Per i tempi di attesa alle fermate, il confronto elaborato a partire dai dati raccolti da Moovit tra la Capitale e altre città italiane ed europee vede Roma, con una media di 16 minuti, posizionarsi al secondo posto fra le città dove è più lunga l'attesa; solo a Napoli i passeggeri sono costretti ad attese più lunghe (23 minuti) mentre Milano, dove si aspetta in media meno di 10 minuti, vanta il servizio con maggiori frequenze (Figura 4.25).

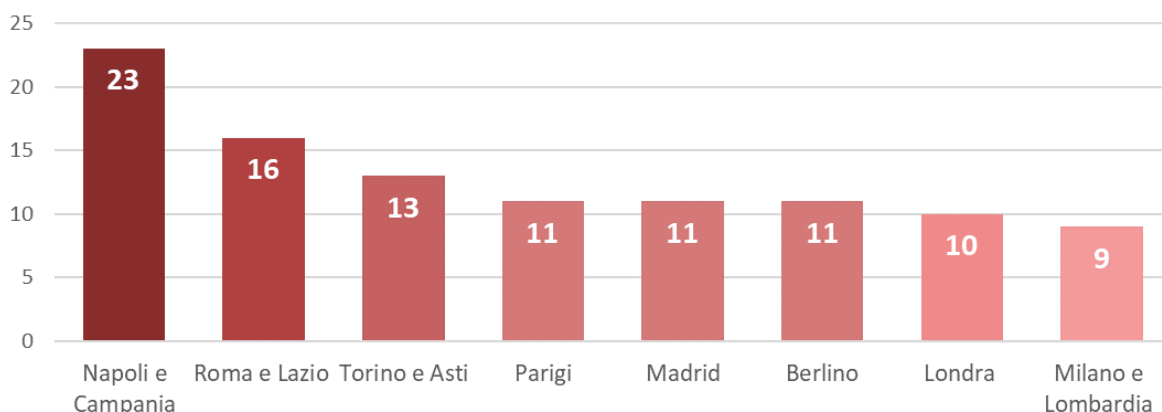
Tavola 4.4 Indagine Moovit sul TPL a Roma, 2019

Indagine Moovit, risposte a Roma alla domanda "Cosa ti incoraggerebbe ad utilizzare il trasporto pubblico più frequentemente?"	
Tempi di attesa alla fermata più brevi, con passaggio dei mezzi più frequenti	18,59%
Tempi esatti di arrivo alla fermata rispetto agli orari stabiliti	15,26%
Mezzi pubblici meno affollati	11,65%
Tempi di percorrenza più brevi, corsie preferenziali o priorità dei mezzi pubblici ai semafori	10,28%
Più pulizia sui mezzi pubblici, alla fermata e nelle stazioni	7,61%
Linee dirette per raggiungere la mia destinazione con meno cambi durante il viaggio	7,04%
Personal safety - Feeling safer when riding public transit	5,59%
Più comfort a bordo: sedili comodi, autobus meno rumorosi, caricatori USB alle fermate	4,99%
Tariffe del trasporto pubblico più economiche	4,15%
Altro	14,84%

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI MOOVIT 2019.



Figura 4.25 Tempi medi di attesa alle fermate, Moovit 2019 (minuti)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI MOOVIT 2019.

Per Roma, la percezione degli utenti in merito a frequenza e puntualità del TPL viene per altro confermata anche dai bassi valori registrati dall'indicatore di qualità erogata sulla regolarità del servizio che verranno presentati più avanti (cfr. Tavola 4.4).

Per quanto riguarda l'economicità del trasporto pubblico romano, invece, al fine di verificare i risultati delle indagini di qualità percepita illustrate precedentemente, nelle Figure 4.26 e 4.27 sono riportati, a fini comparativi, il costo del biglietto giornaliero e quello dell'abbonamento mensile nella città di Roma, Milano e alcune grandi capitali europee. A Roma, sia il costo del biglietto sia quello dell'abbonamento sono inferiori a quelli praticati nelle città oggetto del campione, in rapporto anche di 1 a 3 se paragonati con quelli di Londra.

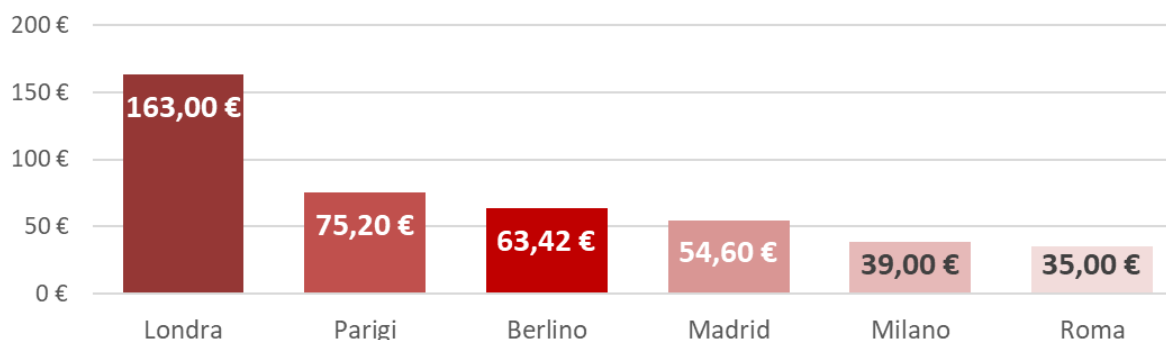
Figura 4.26 Costo del biglietto unitario nelle principali città europee



NOTA: il costo del biglietto di Londra (£4,90) è stato convertito in euro con tasso di cambio al 31/12/2019.

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI DEI DIVERSI GESTORI.

Figura 4.27 Costo dell'abbonamento mensile nelle principali città europee



NOTA: il costo dell'abbonamento di Londra (£138,7) è stato convertito in euro con tasso di cambio al 31/12/2019.

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI DEI DIVERSI GESTORI.



La qualità erogata a Roma

Per il TPL, il monitoraggio della qualità erogata e percepita viene interamente svolto da RSM. Come già sottolineato nelle precedenti edizioni della Relazione Annuale, i risultati del monitoraggio della qualità erogata delle due società vengono analizzati separatamente in quanto le prestazioni dei due gestori sono monitorate diversamente. Infatti, per Atac il monitoraggio avviene con cadenza semestrale, mentre per Roma TPL la cadenza è trimestrale. Inoltre, gli indicatori adottati per le valutazioni delle penali da comminare alle società non sono gli stessi e questo rende difficile operare un confronto per capire quale delle due stia svolgendo in modo migliore il servizio affidato. Fortunatamente, nella relazione illustrativa del nuovo bando di gara per l'aggiudicazione dei 2 lotti per il TPL periferico (100 linee attualmente gestite da Roma TPL, che saranno divise in due lotti est e ovest di 50 linee ciascuno) viene chiarito che la qualità erogata sarà uniformata a un unico metodo di misurazione (cfr. [Par. 4.1 punto 6](#) della relazione in cui si legge che: *“Si è ritenuto di uniformare il sistema di confronto fra la Qualità Richiesta dal Committente ed il consuntivo della Qualità Erogata dei Servizi di Supporto al medesimo sistema previsto per entrambi i Contratti di Servizio in essere con ATAC S.p.A.”*).

La qualità erogata di Atac

Nella Tavola 4.5 vengono integralmente riportati i risultati relativi a tutti gli indicatori di qualità erogata di Atac come determinati nel CdS. L'indicatore di “regolarità del servizio” si conferma ben al di sotto della soglia di tolleranza e i bassi valori registrati per il servizio di superficie, in tutti i periodi considerati, confermano il mancato rispetto dei programmi di esercizio. Nel 2019, la produzione della metropolitana si conferma al di sopra dei valori standard. Tutte le linee hanno avuto un miglioramento della regolarità nel secondo semestre del 2019, la Metro A con il 98,84% conferma l'andamento del 2018 così come la Metro B e la C entrambe al di sopra del 97%.

Se, da un lato, la produzione della Metro conferma i buoni risultati già raggiunti nel 2018, dall'altro l'accessibilità al servizio risulta essere in continuo peggioramento. Come già evidenziato nella Relazione Annuale 2019 dell'Agenzia, gli indicatori: “montascale”, “ascensori” e “scale e tappeti mobili” continuano a essere di gran lunga al di sotto degli standard di qualità. La situazione preoccupante è peggiorata ulteriormente nel secondo semestre del 2019: i dati sono i peggiori dal 2017 e ciò si è visto con le chiusure delle stazioni metro sulla linea A (Barberini, Spagna e Repubblica) che dagli ultimi mesi del 2019 hanno ridotto di molto il servizio (Tavola 4.6).

Le penali totali accumulate da Atac nel 2019 per il mancato rispetto degli standard della qualità erogata sono pari a 3,8 milioni di euro. Di queste, poco più di 2 milioni di euro sono causate dalla regolarità dei mezzi di superficie e 832mila euro dai sistemi di traslazione.



Tavola 4.5 Qualità erogata Atac

Indicatori qualità erogata	Intervallo di tolleranza *	II sem 2016	I sem 2017	II sem 2017	I sem 2018	II sem 2018	I sem 2019	II sem 2019
PRODUZIONE DI SUPERFICIE								
Regolarità superficie	70% - 80%	0,00%	53,53%	50,01%	52,43%	51,27%	51,81%	53,39%
Puntualità superficie	70% - 80%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
PRODUZIONE METRO								
Regolarità MA	90% - 95%	90,29%	92,79%	87,67%	96,63%	95,77%	97,40%	98,84%
Regolarità MB	90% - 95%	92,97%	87,82%	84,74%	92,44%	94,24%	97,30%	97,67%
Regolarità MC	90% - 95%	81,88%	91,21%	92,95%	93,98%	94,79%	91,03%	97,86%
MANUTENZIONE VEICOLI DI SUPERFICIE								
pulizia interna ed esterna	80% - 90%	80,48%	84,56%	82,83%	89,22%	94,67%	95,86%	95,08%
sedili	80% - 90%	81,34%	85,80%	89,13%	94,66%	94,67%	96,30%	97,61%
illuminazione interna	80% - 90%	83,73%	90,86%	92,90%	92,63%	88,75%	90,08%	92,91%
avarie in linea superficie	80% - 90%	93,04%	94,68%	92,90%	99,36%	99,22%	92,79%	93,54%
indicatori alfanumerici	82% - 92%	91,15%	93,48%	92,80%	93,11%	93,25%	91,64%	92,73%
MANUTENZIONE IMPIANTI DI SUPERFICIE								
capolinea	60% - 70%	69,81%	75,12%	76,72%	78,35%	77,87%	80,56%	67,88%
aree di fermate	60% - 70%	61,15%	68,17%	55,70%	49,12%	51,66%	60,96%	57,87%
infrastrutture	60% - 70%	82,91%	84,22%	84,80%	84,59%	83,11%	87,45%	89,64%
MANUTENZIONE VEICOLI METRO								
avarie in linea metro	80% - 90%	99,03%	98,86%	97,78%	98,64%	98,96%	98,89%	99,16%
lampade	95% - 97%	92,70%	98,69%	99,01%	98,59%	98,39%	97,87%	98,70%
annunciatore di fermata	70% - 80%	99,27%	99,45%	97,89%	99,60%	99,27%	98,96%	99,63%
portine	95% - 98%	99,83%	99,95%	99,87%	99,92%	99,90%	99,94%	99,70%
tabelle e avvisi	90% - 95%	100,00%	99,59%	99,56%	99,17%	99,40%	99,59%	99,64%
aeratori e condizionatori	90% - 95%	99,70%	100,00%	99,95%	99,69%	98,13%	97,87%	98,84%
pulizia treni	85% - 92%	59,19%	72,34%	73,53%	77,56%	83,22%	93,39%	94,29%
MANUTENZIONE STAZIONI								
montascale	93% - 96%	0,00%	79,99%	63,44%	63,74%	59,82%	47,77%	51,42%
bagni	70% - 80%	85,21%	91,37%	92,44%	90,81%	86,81%	81,89%	88,17%
lampade	90% - 95%	90,46%	90,63%	91,50%	91,18%	91,12%	90,57%	89,60%
ascensori	93% - 96%	27,07%	94,52%	91,62%	81,85%	73,17%	76,51%	68,67%
tornelli d'ingresso	85% - 95%	96,66%	97,03%	82,17%	98,28%	96,90%	97,46%	97,09%
scale e tappeti mobili	93% - 96%	26,40%	84,54%	77,02%	79,38%	70,37%	73,31%	63,73%
display variabili	90% - 95%	98,60%	98,67%	99,31%	99,49%	99,10%	99,49%	99,23%
diffusione sonora	95% - 98%	99,88%	100,00%	100,00%	99,54%	99,77%	100,00%	98,91%
pulizia stazioni	70% - 80%	75,25%	76,49%	74,32%	74,17%	77,35%	85,05%	84,23%
RETE DI VENDITA								
MEB	90% - 95%	76,45%	96,88%	96,83%	96,35%	98,04%	95,69%	94,44%
POS	75% - 85%	95,92%	96,71%	96,60%	97,13%	97,93%	98,48%	98,23%
obliteratrici di bordo	80% - 90%	97,66%	97,02%	96,38%	96,77%	97,19%	94,06%	91,53%
VIGILANZA METRO								
vigilanza ordinaria metro	80% - 90%	99,61%	99,67%	99,67%	99,88%	100%	99,61%	100,00%
presidio stazioni MA	80% - 100%	90,70%	89,97%	90,71%	90,69%	86,24%	86,94%	85,60%
presidio stazioni MB/B1	80% - 100%	81,41%	82,40%	74,59%	77,48%	66,07%	70,88%	64,84%
presidio stazioni MC	80% - 100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
INFORMAZIONI AL PUBBLICO								
paline ordinarie e pensiline	80% - 90%	99,78%	99,21%	99,20%	99,15%	98,60%	100,00%	98,35%
paline elettroniche e in rete	80% - 90%	99,03%	98,26%	98,98%	99,12%	99,57%	99,40%	99,63%
paline elettroniche leggibili	80% - 90%	58,08%	70,97%	85,15%	79,63%	88,02%	98,61%	93,72%
CONTROLLO EVASIONE TARIFFARIA								
unità controllo ATAC	80% - 90%	99,43%	100,00%	99,71%	100,00%	99,45%	99,99%	99,78%
unità controllo rete	80% - 90%	96,96%	97,90%	95,62%	96,65%	96,43%	96,92%	96,27%
controllo stz metro	80% - 90%	96,61%	97,51%	99,44%	97,48%	99,60%	100,00%	100,00%
ausiliari del traffico	80% - 90%	67,05%	74,02%	70,89%	95,55%	95,01%	95,59%	96,01%
Qualità erogata		54,59%	59,76%	56,06%	66,66%	71,31%	70,93%	73,72%
SANZIONI								
Sanzione %		1,36%	1,21%	1,32%	-	-	0,87%	0,79%
Sanzione €		2.970.897,58 €	2.766.378,18 €	2.783.860,87 €	4.486.296,00 €	1.995.026,00 €	1.834.924,55 €	

(*) Intervallo al di sotto del quale viene applicata la penale.

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI RSM E ATAC.

Tavola 4.6 Sistemi di traslazione

Indicatori qualità erogata	Intervallo di tolleranza*	I sem 2016	II sem 2016	I sem 2017	II sem 2017	I sem 2018	II sem 2018	I sem 2019	II sem 2019
montascale	93% - 96%	92,39%	0,00%	79,99%	63,44%	63,74%	59,82%	47,77%	51,42%
ascensori	93% - 96%	98,56%	27,07%	94,52%	91,62%	81,85%	73,17%	76,51%	68,67%
scale e tappeti mobili	93% - 96%	92,33%	26,40%	84,54%	77,02%	79,38%	70,37%	73,31%	63,73%

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI RSM.



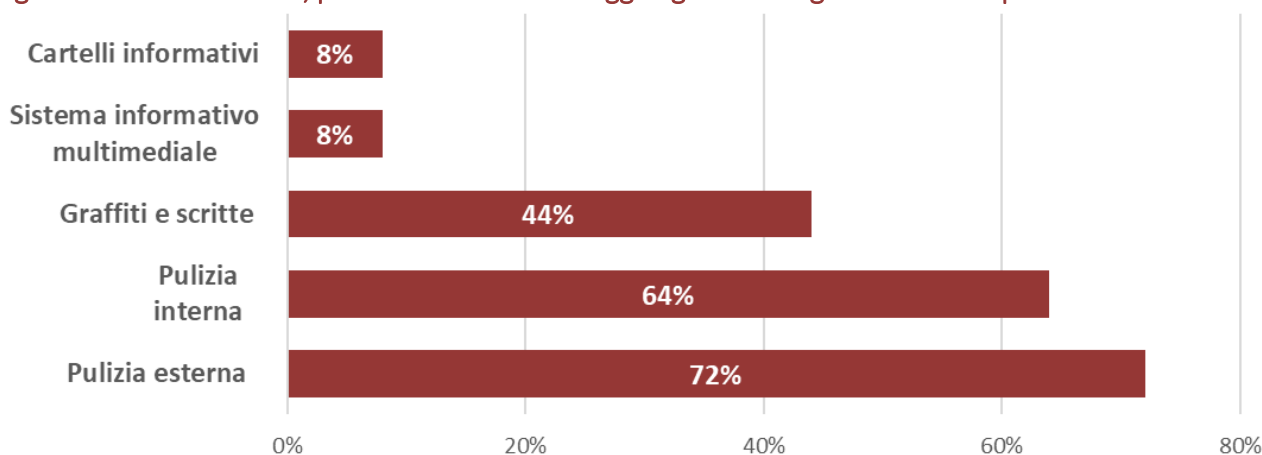
La manutenzione dei veicoli metro, come anche la rete di vendita e il controllo dell'evasione tariffaria, presentano valori al di sopra della tolleranza. Nel 2019, gli indicatori di pulizia degli autobus, dei vagoni metro e delle stazioni sono tutti positivi e al di sopra della tolleranza. In generale, l'indice di qualità erogata complessivo nel secondo semestre 2019 (73,73%) è il più alto mai registrato: segno che, su certi aspetti, si sta lavorando nel modo corretto anche se, nei settori carenti come la regolarità del servizio di superficie e l'accessibilità, si continuano a notare le stesse difficoltà che si sono manifestate negli anni passati.

La qualità erogata del servizio gestito da Roma TPL

Nella Figura 4.28 viene riportata la media dei valori rilevati fra il 2011 e il 2019 in relazione ai principali fattori critici che non hanno raggiunto la sufficienza durante le rilevazioni della qualità erogata, svolte con cadenza trimestrale dal 2011 al 2019. I sistemi di informazione all'utenza (8% di raggiungimento dell'obiettivo) si confermano come la principale criticità del servizio, seguiti da "graffiti e scritte" (44%) e dalla pulizia interna ed esterna (rispettivamente 64% e 72%).

La Figura 4.29 mostra l'andamento delle penali accumulate da Roma TPL negli ultimi 5 anni. Nel 2019, il valore totale delle penali raggiunge i 3,7 milioni di euro, in diminuzione del 13% rispetto al 2018. La componente più importante è quella per mancato servizio, che incide per il 77% sul totale e che, pur triplicata nel periodo considerato, registra nel 2019 una flessione del 18%. Anche per la qualità erogata le penali sono diminuite del 20% rispetto al 2018, diversamente dalle penali per la regolarità che sono aumentate del 22%.

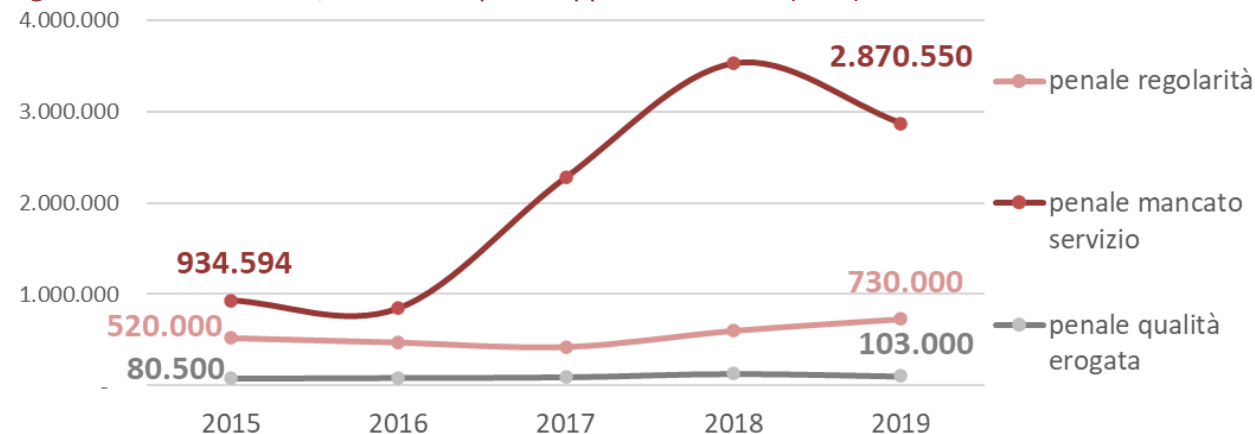
Figura 4.28 Roma TPL, percentuale media di raggiungimento degli standard nel periodo 2011-2019



FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI RSM.



Figura 4.29 Roma TPL, valore delle penali applicate dal 2015 (euro)



FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI RSM.

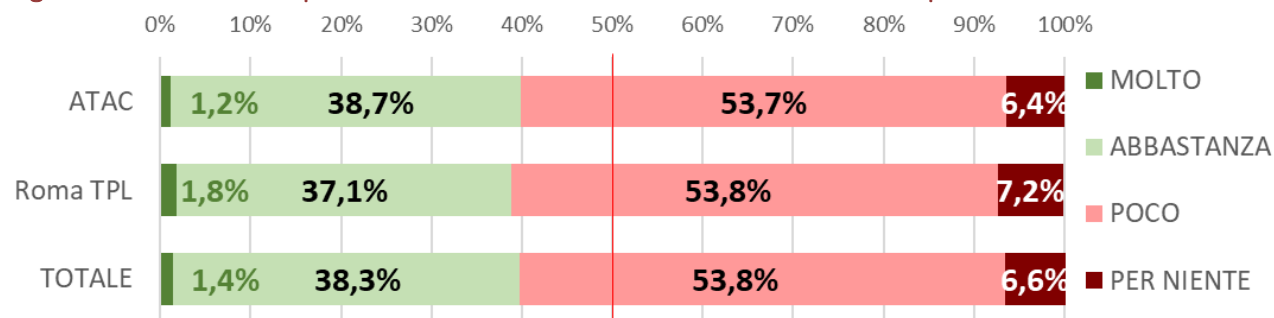
La qualità percepita dai cittadini nel 2019

In base a quanto stabilito nel vigente CdS con Roma Capitale ([DGCa 79/2018](#)), RSM cura la progettazione della metodologia ed effettua la rilevazione della qualità attesa e percepita sulla base degli indici concordati con Roma Capitale, sia per il TPL e servizi complementari (art. 6, allegato II, del CdS), sia per il servizio di trasporto delle persone con disabilità (art. 5, allegato VII, del CdS); per quanto riguarda il trasporto scolastico, RSM è invece incaricata solo di coordinare le attività di rilevazione della qualità percepita (art. 5, allegato VI, del CdS). Le interviste per il TPL e i servizi complementari vengono materialmente svolte dalla RTI Scenari S.r.l. e dalla CSA S.r.l. che curano anche le elaborazioni e la produzione dei report.

Il trasporto di superficie

Per il trasporto di superficie, su un campione di 2.600 interviste, il livello preliminare di soddisfazione espresso dagli utenti è stato negativo per quasi il 60% anche se, rispetto al 2018, diminuisce la percentuale dei “per niente soddisfatti” che passa dal 13% nel 2018 al 7% nel 2019. Non si registrano differenze di giudizio tra gli utenti Atac e quelli di Roma TPL (Figura 4.30): in entrambi i casi, infatti, gli utenti soddisfatti sono una minoranza.

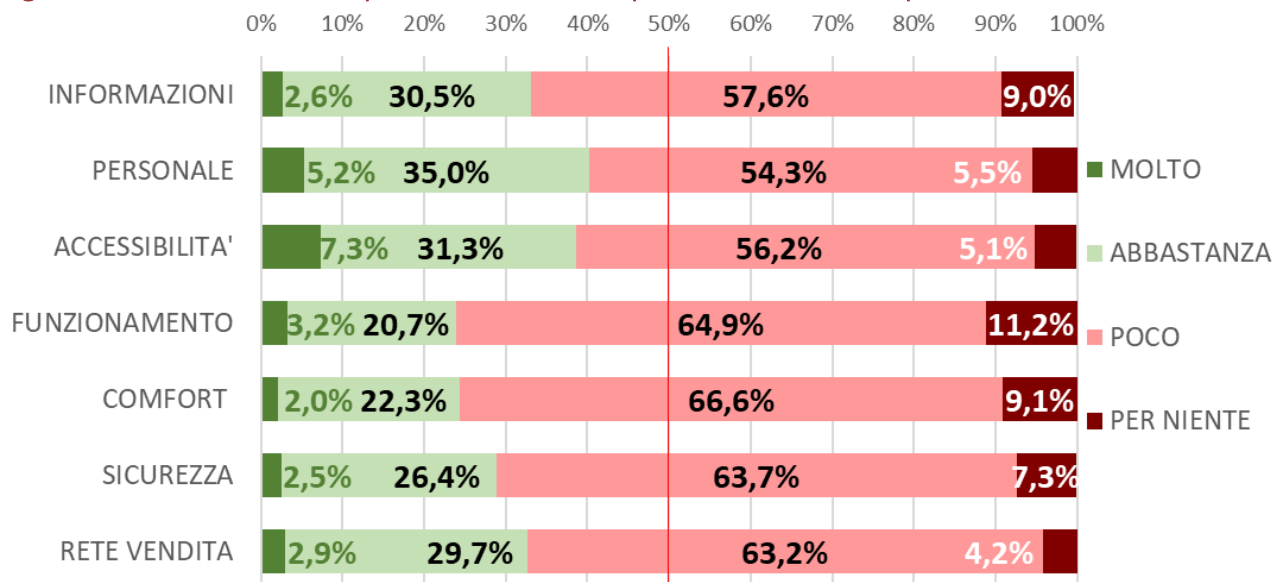
Figura 4.30 Giudizio preliminare: livello di soddisfazione sul servizio di superficie



FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI RSM.

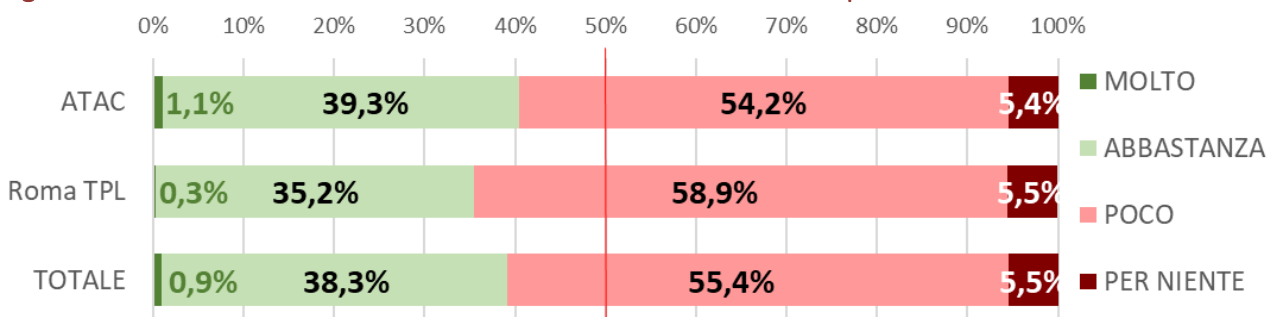


Figura 4.31 Soddisfazione per i macro-fattori di qualità sul servizio di superficie



FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI RSM.

Figura 4.32 Giudizio finale: livello di soddisfazione sul servizio di superficie



FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI RSM.

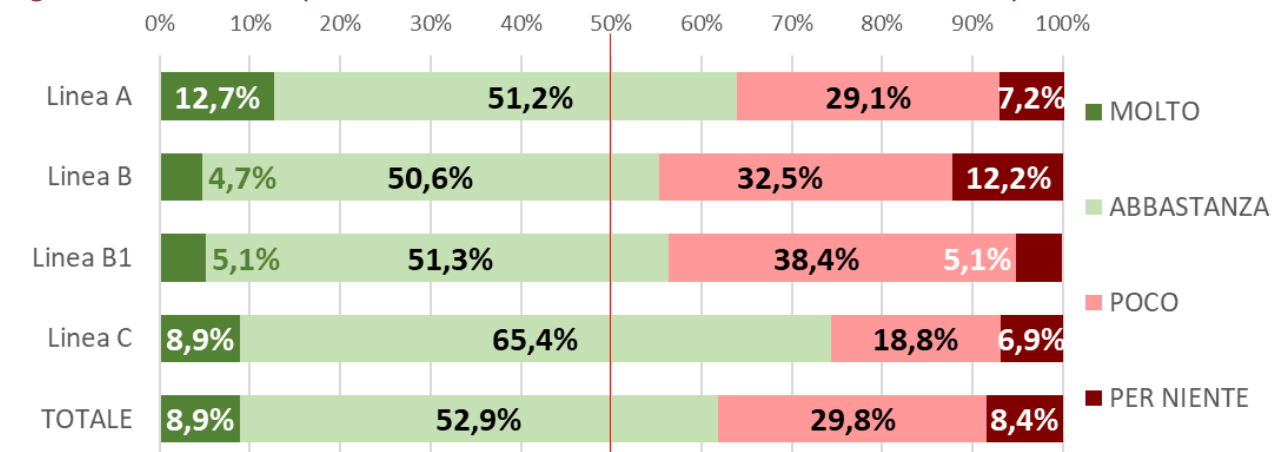
Nello specifico, l'insoddisfazione degli utenti è largamente manifestata in relazione a tutti i macro-fattori. In particolare, il funzionamento, la sicurezza e il comfort sono gli aspetti più critici con oltre il 70% di giudizi negativi. Notiamo che i "molto soddisfatti" sono quasi sempre una piccola parte del totale e che i "per niente soddisfatti" superano la quota del 10% solo per il funzionamento (Figura 4.31). Il giudizio complessivo sul servizio, dopo aver passato in rassegna tutti gli attributi di qualità, rimane negativo e perde anche qualche punto percentuale, portando la quota dei cittadini insoddisfatti oltre il 60% per Roma TPL e quasi al 60% per Atac (Figura 4.32).

La metropolitana

Il servizio della metropolitana ottiene un giudizio complessivo migliore rispetto a quello del trasporto di superficie; tutte le linee hanno raccolto riscontri abbastanza positivi ("molto" o "abbastanza" soddisfatti al di sopra del 50%), in particolare la linea C (74%) e anche la linea A (64%) risultano essere le più apprezzate dagli utenti. Anche la linea B raggiunge valori soddisfacenti superando il 55% di gradimento complessivo, rispetto allo scorso anno in cui il gradimento era al 41% (Figura 4.33).



Figura 4.33 Giudizio preliminare: livello di soddisfazione sul servizio della metropolitana

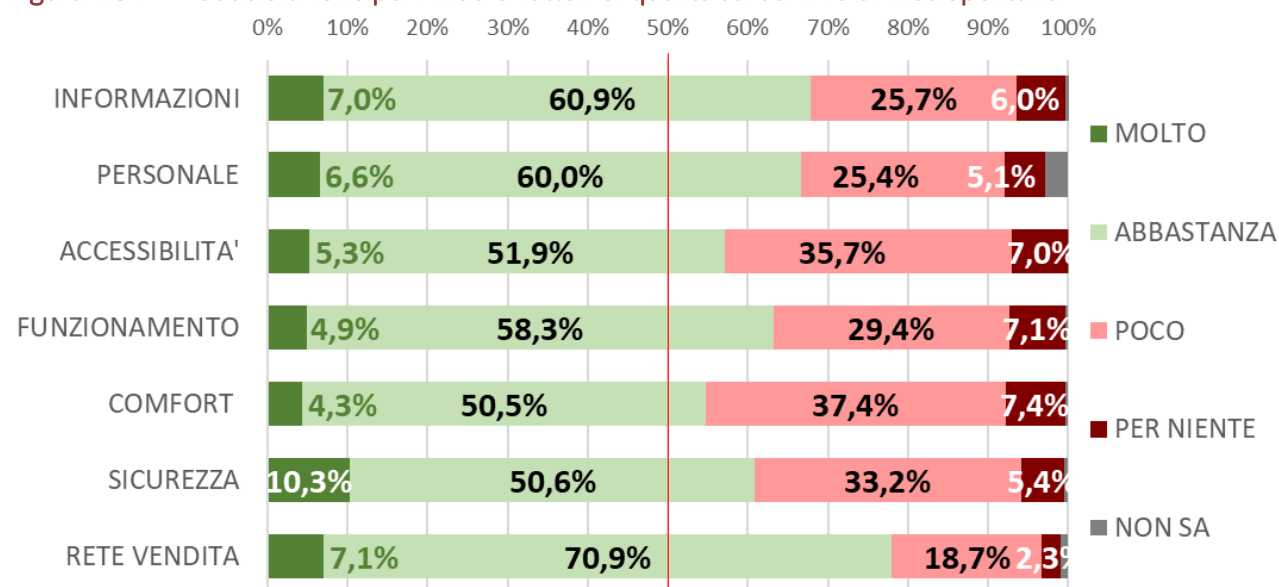


Fonte: Elaborazioni ACOS su dati RSM.

Nello specifico, gli utenti sono nella maggioranza assoluta dei casi abbastanza soddisfatti per tutti gli attributi del servizio valutati. La percentuale di insoddisfatti più elevata si registra in relazione al comfort (45%), mentre i “molto soddisfatti” sono quasi sempre in percentuale contenuta, superando il 10% solo in relazione alla sicurezza (Figura 4.34).

Il giudizio sul servizio espresso dopo aver passato in rassegna tutti gli attributi di qualità è mediamente soddisfacente, i “molto soddisfatti” costituiscono il 6% del totale del campione. Anche in questo caso l'apprezzamento risulta maggiore tra gli utenti della linea C (Figura 4.35).

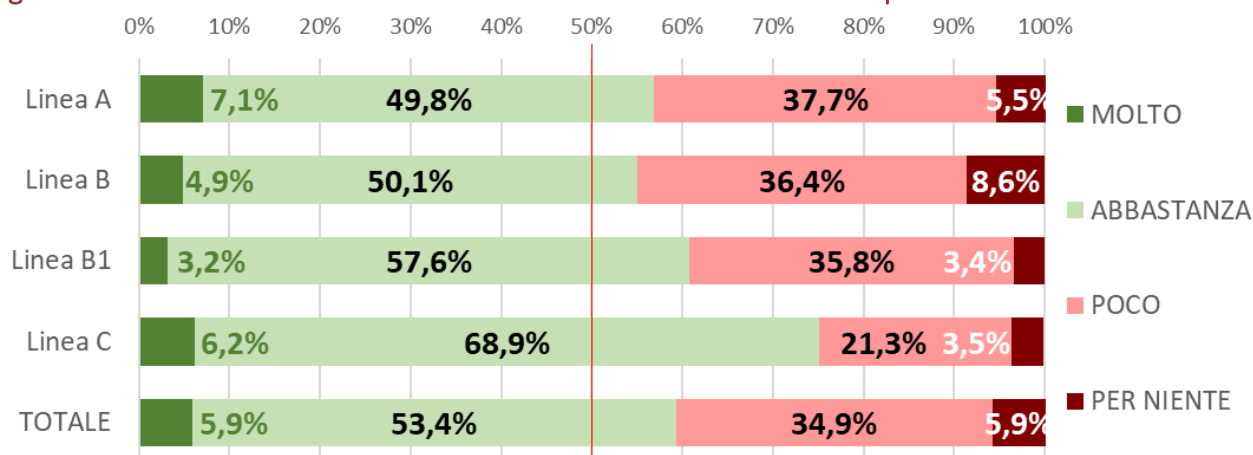
Figura 4.34 Soddisfazione per i macro-fattori di qualità sul servizio di metropolitana



Fonte: Elaborazioni ACOS su dati RSM.



Figura 4.35 Giudizio finale: livello di soddisfazione del servizio di metropolitana



FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI RSM.

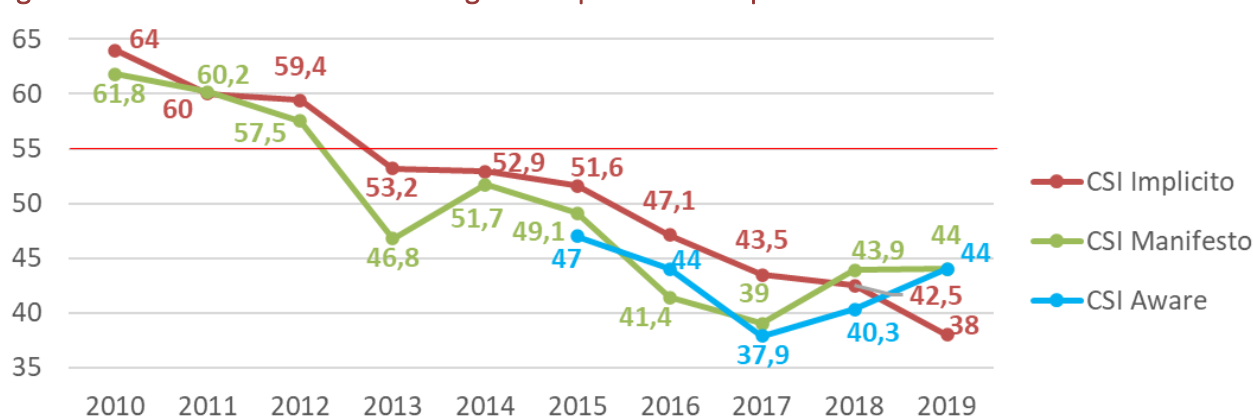
Analisi temporale del grado di soddisfazione

Nelle Figure 4.36 e 4.37 viene riportato l'andamento in serie storica (2010-2019) della soddisfazione generale espressa attraverso degli indici di soddisfazione degli utenti (Customer Satisfaction Index, CSI). Gli indici rappresentati nel grafico sono di tre tipi:

- **CSI IMPLICITO:** indice sintetico della soddisfazione calcolato sulla base dei giudizi parziali sui vari aspetti del servizio;
- **CSI MANIFESTO:** indice sintetico della soddisfazione dichiarata PRIMA del passaggio in rassegna degli attributi di qualità;
- **CSI AWARE:** indice sintetico della soddisfazione dichiarata DOPO il passaggio in rassegna degli attributi di qualità (introdotto con il contratto di servizio del 2015).

Per quanto riguarda il servizio di superficie (Figura 4.36), tutti gli indici di soddisfazione sono in forte diminuzione a partire dal 2010, tranne il CSI Aware che ha un trend in crescita negli ultimi 3 anni. Il CSI Implicito si è mantenuto quasi sempre al di sopra del CSI Manifesto (con le eccezioni del 2011 e degli ultimi 2 anni).

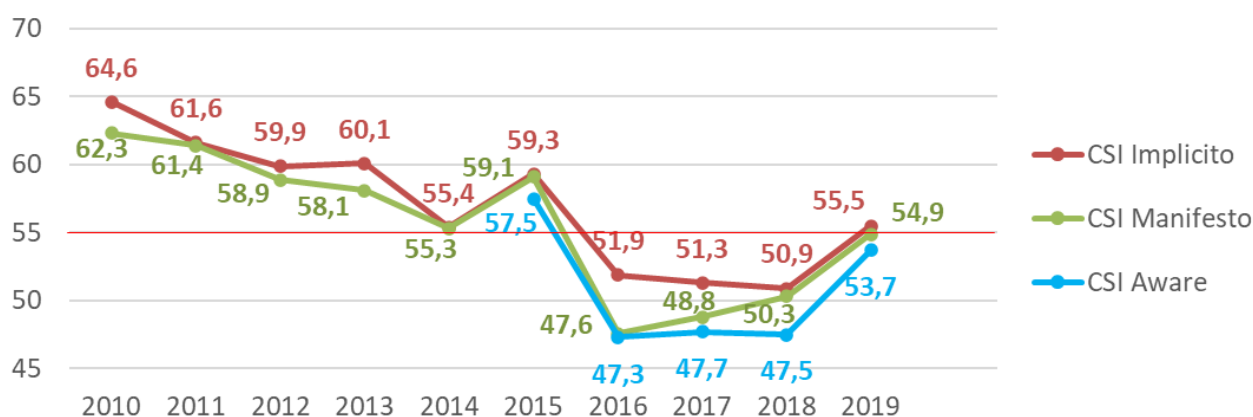
Figura 4.36 Indice di soddisfazione generale per il TPL di superficie



FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI RSM.



Figura 4.37 Indice di soddisfazione generale per la metropolitana



FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI RSM.

Anche per il servizio di metropolitana (Figura 4.37) la tendenza di medio periodo di tutti gli indici di soddisfazione è in forte diminuzione dal 2010 al 2016, mentre negli ultimi 3 anni è invece in aumento. Il CSI Implicito si è mantenuto sempre al di sopra del CSI Manifesto. Il CSI Manifesto negli ultimi 2 anni è tornato a salire sopra quota 50, così come il CSI Aware che ha guadagnato 6 punti rispetto all'anno precedente.

4.5 Le segnalazioni sul servizio

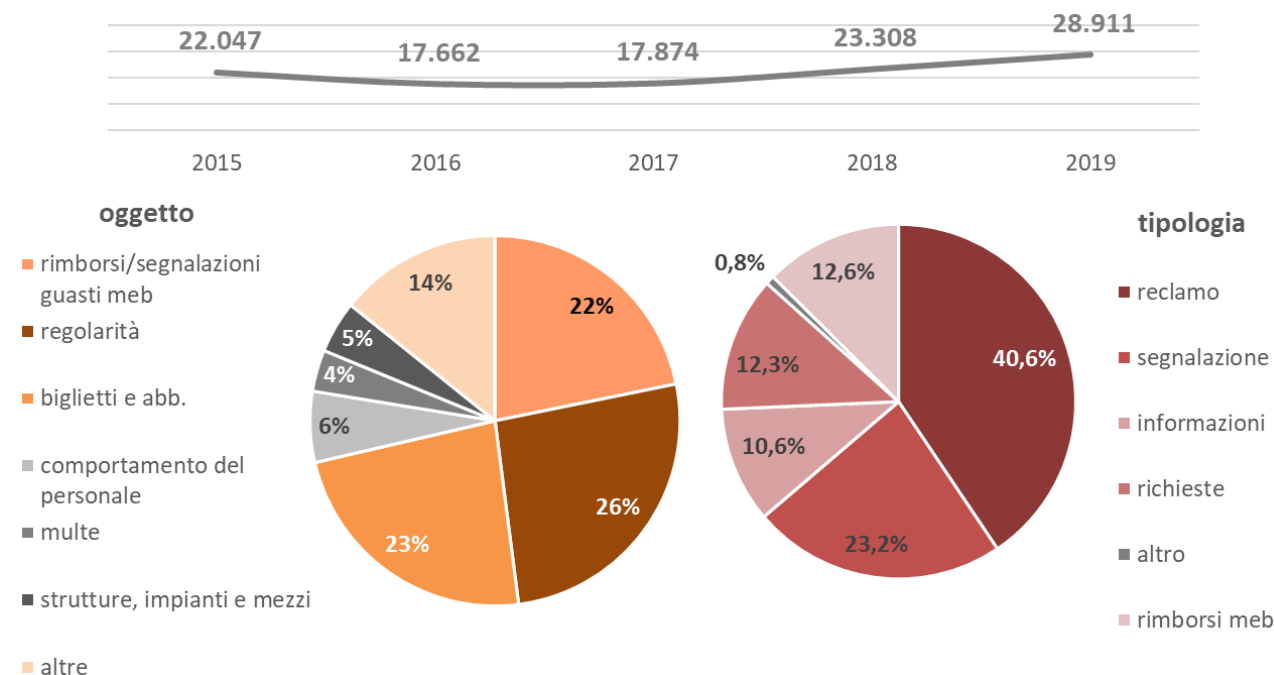
Le segnalazioni ricevute da Atac

Nell'anno 2019, fra le segnalazioni ricevute da Atac, 28.911, il 94% hanno riguardato la mobilità pubblica (escludendo il numero di segnalazioni "incomplete/dati mancanti", pari a 2.387). Dopo un periodo di tendenziale diminuzione, negli ultimi 2 anni si conferma un aumento delle segnalazioni, che raggiungono il livello più alto dal 2015 (Figura 4.38).

Nel 2019, la linea più segnalata risulta essere la 791 – che collega la stazione della metro A Cornelia con piazzale Nervi all'Eur – per la quale, solo nel mese di marzo, sono state inoltrate ben 416 segnalazioni. Al secondo posto troviamo la linea 708 che collega piazzale dell'Agricoltura all'Eur con via Iris Versari in zona Mezzocammino – per la quale il numero di segnalazioni rimane costante rispetto all'anno precedente (620 nel 2018). Rispetto al 2018, si riconfermano nella lista delle linee più segnalate anche la 170, che collega l'Eur con Termini, la 31, che corre da Laurentina a piazzale Clodio, la 310, che parte da Termini e arriva a piazza Vescovio, e la 671, che parte dalla stazione della metro A Arco di Travertino e arriva a piazzale Nervi all'Eur; in particolare, sia per la 671 sia per la 31, le segnalazioni sono raddoppiate: per la 671 sono passate da 219 nel 2018 a 505 nel 2019 mentre, per la 31, da 203 a 401 (Figura 4.39).



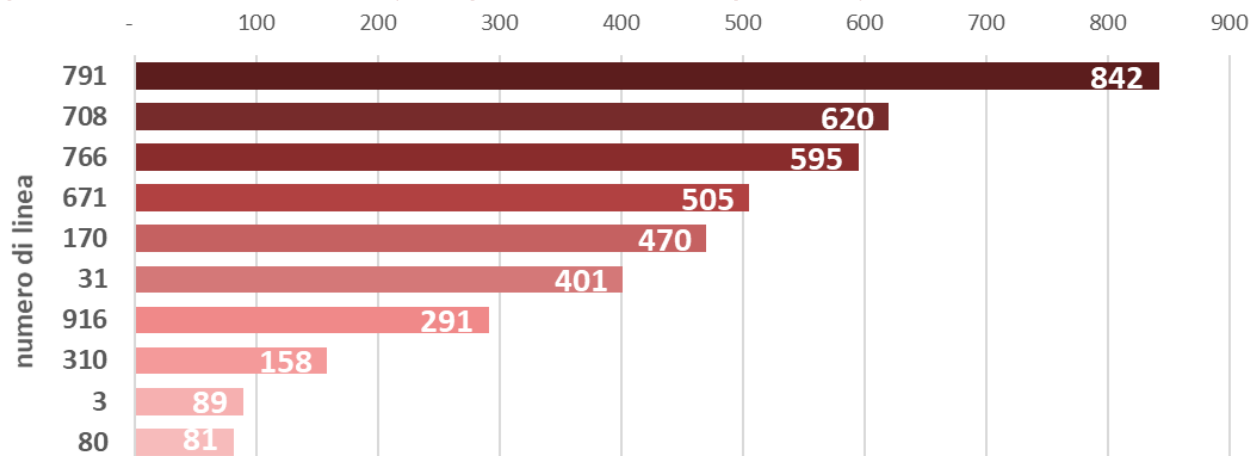
Figura 4.38 Segnalazioni sulla mobilità (2015-2019)



NOTA: nel numero totale di segnalazioni non sono state considerate quelle definite come "incomplete o mancanti". I grafici a torta considerano il totale delle segnalazioni comprese quelle relative alla mobilità privata (circa 2mila segnalazioni).

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI ATAC.

Figura 4.39 Le dieci linee Atac più segnalate (numero di segnalazioni per linea)



FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI ATAC.

Reclami e segnalazioni per la sosta tariffata e i parcheggi di scambio

Nel 2019 Atac ha ricevuto un totale di 1.065 istanze relative alla mobilità privata, di cui oltre l'80% è rappresentato da reclami o segnalazioni. Il numero totale di segnalazioni è diminuito negli ultimi quattro anni, passando da oltre 2.700 nel 2015 a poco più di 1.000 segnalazioni nel 2019 (Figura 4.40).



Figura 4.40 Segnalazioni mobilità privata

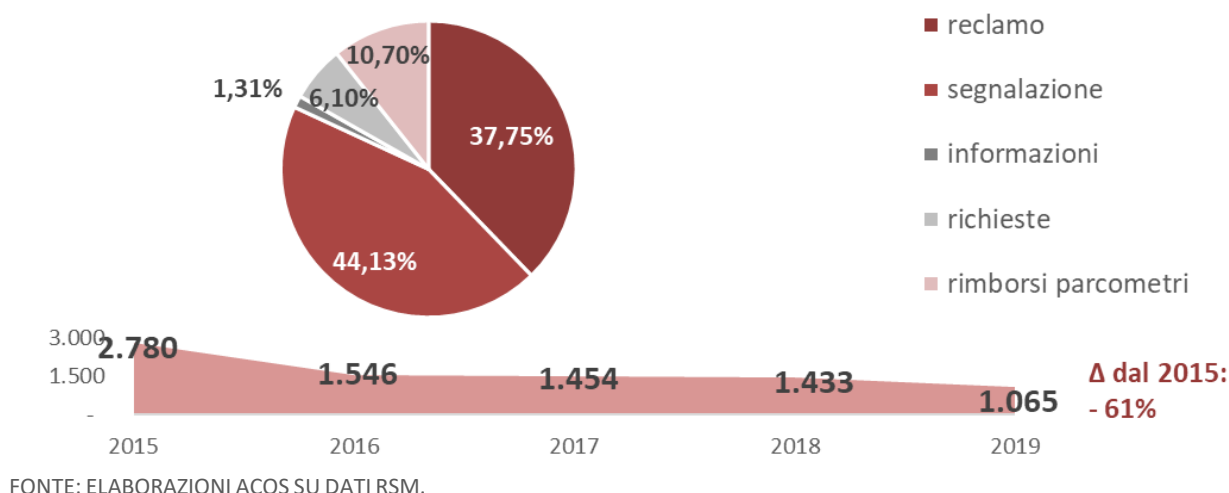


Tavola 4.7 SUS: segnalazioni sulla mobilità (2019)

Piattaforma unica di segnalazioni multicanale	Reclami	Reclami con risposta immediata	Segnalazioni	Segnalazioni con risposta immediata	Suggerimenti	Apprezzamenti	Totale
Mobilità e Trasporti	557	0	12255	2	27	2	12843
di cui:							
Atac	137	0	188	1	2	0	328
Roma Servizi per la mobilità	43	0	91	0	10	0	144

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI DIPARTIMENTO PARTECIPAZIONE, COMUNICAZIONE E PARI OPPORTUNITÀ.

Segnalazioni Sistema Unico di Segnalazione (SUS)

Per quanto riguarda il settore mobilità e trasporti, oltre all'inoltro diretto delle segnalazioni alle aziende che gestiscono i servizi, i cittadini dal luglio 2018 possono utilizzare il SUS (Sistema Unico di Segnalazione di Roma Capitale). Le comunicazioni ricevute tramite questo canale vengono poi reindirizzate alle stesse aziende. Nel 2019, le segnalazioni relative alla mobilità e ai trasporti sono state 12.843; quelle specificamente indirizzate ad Atac e RSM sono state rispettivamente 328 e 144, dettagliate come evidenziato nella Tavola 4.7.

Disservizi sulle linee di superficie e metro comunicati da InfoAtac su Twitter

Al fine di ampliare il proprio quadro conoscitivo sul servizio, dal 2019 l'Agenzia ha avviato un monitoraggio sperimentale del profilo ufficiale Twitter InfoAtac attraverso il quale l'azienda informa quotidianamente gli utenti, anche in risposta alle loro richieste, sulle novità e sulle eventuali variazioni al programma di esercizio, specificandone la causa: lavori e chiusure del traffico, interventi delle forze dell'ordine o del personale sanitario, scioperi, sosta irregolare di veicoli privati, incidenti, manifestazioni e, non ultimo, guasti o indisponibilità delle vetture, problemi tecnici e così via. Questi eventi determinano un comprensibile disagio per chi utilizza il trasporto pubblico, traducendosi in ritardi, deviazioni, limitazioni e cancellazioni di corse.

La Tavola 4.8 riporta nel dettaglio il numero di disservizi comunicati da InfoAtac nel 2019 e fino al terzo trimestre 2020 per le linee di superficie e per le metropolitane e per tipologia di disservizio.

Tavola 4.8 Disservizi comunicati da InfoAtac su Twitter per guasti sulle linee di superficie e metro (2019-2020)

	I 2019	II 2019	III 2019	IV 2019	I 2020	II 2020	III 2020
LINEE DI SUPERFICIE							
Totale eventi, di cui	406	482	438	372	197	136	214
<i>linee bus</i>	195	217	214	154	98	24	48
<i>linee bus non attive</i>	125	167	129	54	28	41	115
<i>linee tram</i>	86	98	95	164	71	71	51
METROPOLITANE							
Totale eventi, di cui	52	41	40	100	69	41	74
<i>Rallentamenti</i>	30	22	23	51	40	23	40
<i>Interruzioni parziali</i>	7	10	9	13	7	2	3
<i>Interruzioni totali</i>	5	1	2	4	5	6	4
<i>Chiusure parziali</i>	2	3	1	6	6	1	6
<i>Chiusure totali</i>	7	5	5	26	11	9	21
Metro A	16	10	16	37	28	15	26
<i>Rallentamenti</i>	5	3	6	11	11	3	1
<i>Interruzioni parziali</i>	3	1	4	2	3	0	1
<i>Interruzioni totali</i>	0	0	1	0	1	3	0
<i>Chiusure parziali</i>	2	2	1	5	5	0	6
<i>Chiusure totali</i>	6	4	4	19	8	9	18
Metro B	10	7	9	15	14	7	20
<i>Rallentamenti</i>	9	5	8	11	12	7	19
<i>Interruzioni parziali</i>	0	2	1	1	0	0	1
<i>Interruzioni totali</i>	1	0	0	0	1	0	0
<i>Chiusure parziali</i>	0	0	0	0	0	0	0
<i>Chiusure totali</i>	0	0	0	3	1	0	0
Metro B1	3	2	2	6	6	3	0
<i>Rallentamenti</i>	1	1	0	4	5	3	0
<i>Interruzioni parziali</i>	0	0	1	0	0	0	0
<i>Interruzioni totali</i>	2	1	0	1	1	0	0
<i>Chiusure parziali</i>	0	0	0	0	0	0	0
<i>Chiusure totali</i>	0	0	1	1	0	0	0
Metro C	23	22	13	42	21	16	28
<i>Rallentamenti</i>	16	13	9	25	12	10	20
<i>Interruzioni parziali</i>	4	7	3	10	4	2	1
<i>Interruzioni totali</i>	2	0	1	3	2	3	4
<i>Chiusure parziali</i>	0	1	0	1	1	0	0
<i>Chiusure totali</i>	1	1	0	3	2	1	3

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI INFOATAC VIA TWITTER.

Nella raccolta dati vengono conteggiati i tweet pubblicati da InfoAtac, sia in modo spontaneo sia in risposta agli utenti, nei quali si comunicano disservizi per guasti/indisponibilità veicoli o problemi tecnici sulle linee di superficie (bus e tram) e sulle linee della metropolitana.

InfoAtac gestisce un alto numero di post che i cittadini rivolgono al suo indirizzo, taggandolo, per ricevere informazioni o segnalare criticità; rispetto a queste richieste, il canale ufficiale del principale gestore romano del TPL dimostra un alto grado di interazione con l'utenza, con una media del 73% di risposte a tutti i post ricevuti (dati Twitonomy per un range esemplificativo dal 21 giugno al 18 novembre 2019).

Nel rapporto con l'utenza attraverso i social, e in particolar modo Twitter, resta tuttavia ancora irrisolto il nodo del blocco dei profili per i quali InfoAtac abbia rilevato una violazione del codice di comportamento (attraverso, ad esempio, la pubblicazione di commenti volgari, ingiuriosi o inopportuni) come definito nella social media policy aziendale, il cui ultimo aggiornamento è del maggio 2016; una tale scelta, sebbene contestata da molti utenti che, trovandosi bloccati, non possono seguire il feed delle notizie su Twitter, resta in capo al gestore del profilo; sarebbe tuttavia opportuno, per una maggiore trasparenza e in linea con le raccomandazioni del Ministero per la Semplificazione e la Pubblica Amministrazione riportate in [Social media](#)



[e PA, dalla formazione ai consigli per l'uso](#), che questa eventualità venisse resa esplicita proprio nella social media policy (cfr. Relazione Annuale 2019, Cap. 8. [L'offerta social delle società partecipate di Roma Capitale](#)).

Nel 2020 la fruizione del trasporto pubblico locale, come di molti altri servizi essenziali, è stata compromessa dal diffondersi del contagio da Covid-19 e dalle conseguenti misure di contenimento che si sono rese necessarie; pur essendo stato garantito il servizio in tutte le fasi dell'emergenza, risulta evidente come il numero di disservizi comunicati, per quanto riguarda le linee di superficie, sia diminuito in rapporto alla limitazione delle corse nella fase delle prime chiusure e alla forte contrazione del numero dei passeggeri (cfr. [ACoS, Laboratorio Roma, TPL e mobilità](#)). Nel confronto tra i primi 3 trimestri 2019 e lo stesso periodo del 2020, il numero di disservizi si è più che dimezzato (da 1.326 a 547); la tendenza, nel terzo trimestre 2020, è comunque di nuovo in crescita, in particolare per il numero di comunicazioni relativo alle linee non attive.

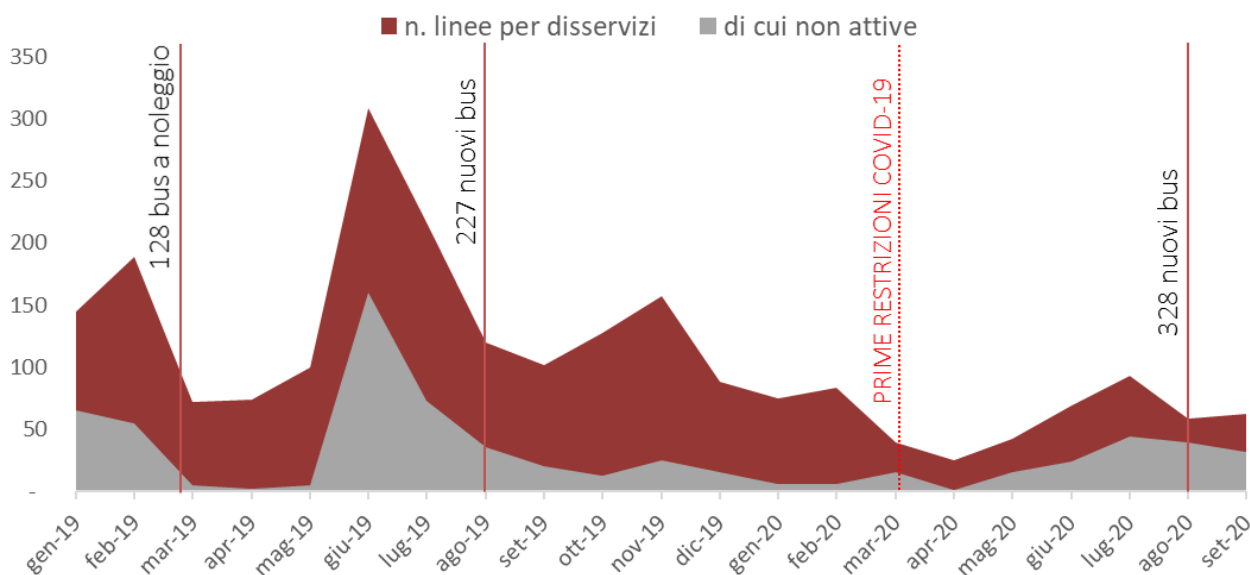
Le metropolitane vedono salire il numero di disservizi sin dai primi mesi del 2020; complessivamente, le segnalazioni sono cresciute di circa il 42% nell'orizzonte monitorato. La linea più critica risulta la Metro C, dove si registra il più alto numero, in termini assoluti, di eventi critici comunicati (165) e per la quale il principale disservizio è costituito dai rallentamenti (105 eventi), seguita dalla Metro A (148 eventi) che ha registrato anche il più alto numero di chiusure totali di una stazione (68).

Linee di superficie

Come mostra la Figura 4.41, l'andamento del numero complessivo di disservizi sulle linee di superficie comunicati da Atac è in calo nel 2020 rispetto al picco registrato nel mese di giugno 2019. A marzo e aprile di quest'anno, in pieno lockdown, la curva scende vistosamente, per poi tornare a risalire nei primi mesi estivi, ma con numeri più contenuti rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente. L'entrata in servizio delle forniture di nuovi bus, 227 a partire da agosto 2019 e 328 da agosto 2020, può aver contribuito a risolvere parte dei disservizi legati all'indisponibilità di veicoli per guasti su alcune linee, in particolare quelle periferiche, ma non solo. È il caso della linea 115, la circolare del Gianicolo che collega con l'ospedale Bambino Gesù, sulla quale, grazie all'impiego di nuovi autobus a noleggio a partire da febbraio 2019, non è più stato necessario disporre sospensioni temporanee.

Nella Tavola 4.9, a titolo riepilogativo, si riportano, per i trimestri 2019 e 2020, le linee più soggette a criticità e il relativo numero di disservizi comunicati dall'azienda sulla piattaforma social.

Figura 4.41 Andamento dei disservizi comunicati da InfoAtac su Twitter sulle linee di superficie (2019-2020)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI INFOATAC VIA TWITTER.

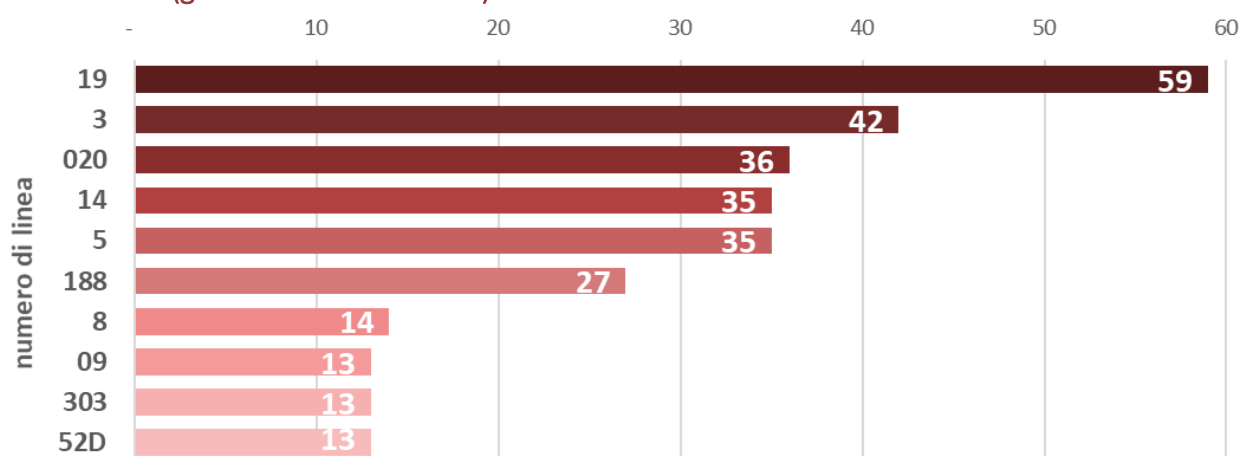


Tavola 4.9 Linee di superficie più segnalate da InfoAtac su Twitter per numero di disservizi (2019-2020)

2019	linea	n. eventi	2020	linea	n. eventi
I TRIMESTRE	115	32	I TRIMESTRE	19	21
II TRIMESTRE	19	37	II TRIMESTRE	19	22
III TRIMESTRE	19	25	III TRIMESTRE	020	19
IV TRIMESTRE	19	51			

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI INFOATAC VIA TWITTER.

Figura 4.42 Prime dieci linee di superficie segnalate da InfoAtac su Twitter per numero di disservizi (gennaio-settembre 2020)



NOTA: le linee 3, 5, 8, 14 e 19 sono tram.

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI INFOATAC VIA TWITTER.

Per oltre un anno, da aprile 2019 a giugno 2020, la linea soggetta al maggior numero di disservizi è stata la linea tram 19, scavalcata nel terzo trimestre 2020 dallo 020 (si veda oltre per la classifica delle linee non attive). La circolare Prima Porta continua, infatti, a registrare un alto numero di disservizi, anche se in calo nei primi tre trimestri 2020 (36 eventi) rispetto allo stesso periodo dello scorso anno (52 eventi).

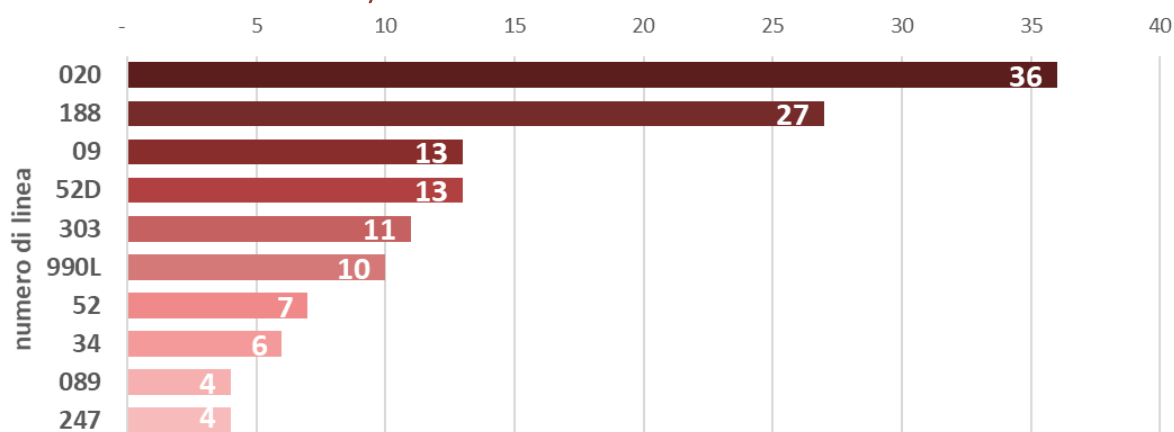
Fino a settembre 2020, comunque, il 19 si mantiene in prima posizione con 59 eventi critici registrati; e ancora una volta, a eccezione della linea numero 2, tutte le linee tram riportano un elevato numero di criticità (Figura 4.42).

I guasti ai veicoli, o la loro indisponibilità, possono causare non solo rallentamenti e cancellazioni delle corse, con un conseguente prolungamento dei tempi di attesa per gli utenti, ma anche la temporanea disattivazione totale di alcune linee che può durare fino a diverse ore e può ripetersi, nell'arco della stessa giornata, anche più volte sulla stessa linea. Come già anticipato, la linea che è stata disattivata il più alto numero di volte nel 2020 è la 020 (Figura 4.43).

A Roma Nord, oltre allo 020, circolano anche altre linee bus che possono essere soggette a questo disservizio, come il 188 (Foro Italico, XV Municipio), il 303 (Prima Porta-Giustiniana, XV Municipio) e il 52/52D (Parioli, II Municipio); nel quadrante sud circolano invece lo 09 Vitinia (X Municipio) e lo 089, che va da Massimina (XII Municipio) alla Muratella (XI Municipio). Il 990L e il 247 fanno capolinea alla stazione Metro A Cipro (I Municipio), provenendo da Medaglie d'Oro (XIV Municipio) il primo e dalla stazione Aurelia (XIII Municipio) il secondo.



Figura 4.43 Prime dieci linee segnalate da InfoAtac su Twitter per numero di disattivazioni (gennaio-settembre 2020)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI INFOATAC VIA TWITTER.

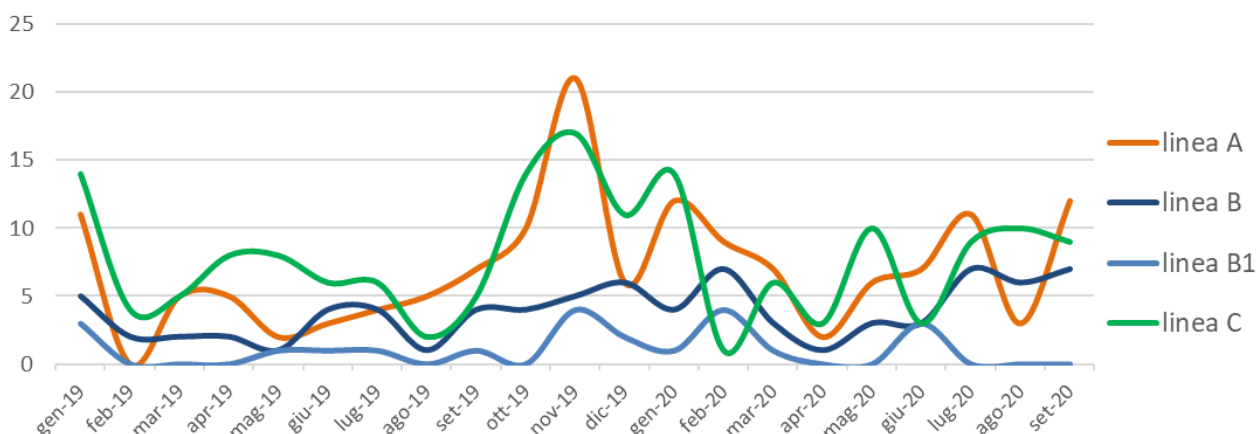
Una menzione a parte merita la linea 34, che entra in questa classifica per il numero di volte in cui è stata interamente disattivata, ma oltre a queste interruzioni spesso, provenendo da via Crescenzo, viene limitata a piazzale Gregorio VII e non raggiunge il capolinea Monte del Gallo (XIII Municipio); questo, spiega Atac, dipende dal fatto che il servizio viene esercitato con vetture di 12 metri – che non riescono, quindi, a percorrere la stretta Salita di Monte del Gallo. Questo problema sembra protrarsi da alcuni anni, visto che la prima comunicazione di Atac su Twitter al riguardo risale all'8 agosto 2017.

Le linee della metropolitana

Come anticipato nelle considerazioni preliminari, disservizi quali rallentamenti, chiusure parziali/totali delle stazioni o interruzioni parziali/totali della tratta comunicati da InfoAtac per guasti, inconvenienti, verifiche e interventi tecnici sulle metropolitane di Roma sono più numerosi nei primi tre trimestri 2020 rispetto allo stesso periodo dello scorso anno, e a luglio 2020, dopo i mesi di lockdown e a seguito delle prime riaperture, il numero complessivo di disservizi comunicati per guasti sulle linee metropolitane torna ai livelli di dicembre 2019-gennaio 2020 (Figura 4.44).

Da gennaio a giugno 2020, le interruzioni, complessivamente parziali e totali, comunicate dall'azienda sul proprio profilo social sono state 20, appena tre in meno rispetto allo stesso periodo 2019; la linea oggetto del maggior numero di comunicazioni è stata la C (Figura 4.45).

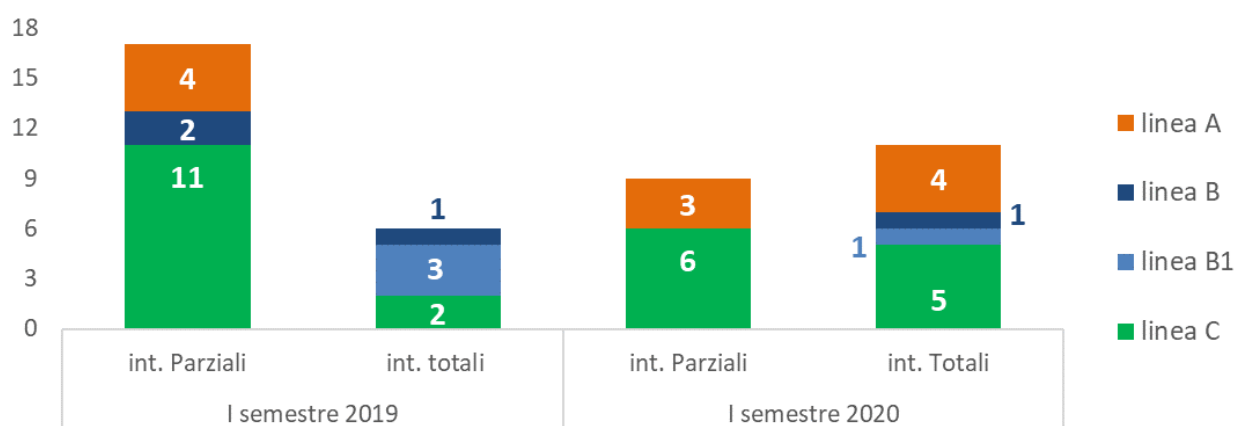
Figura 4.44 Andamento dei disservizi segnalati da InfoAtac su Twitter sulle linee della metro (2019-2020)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI INFOATAC VIA TWITTER.

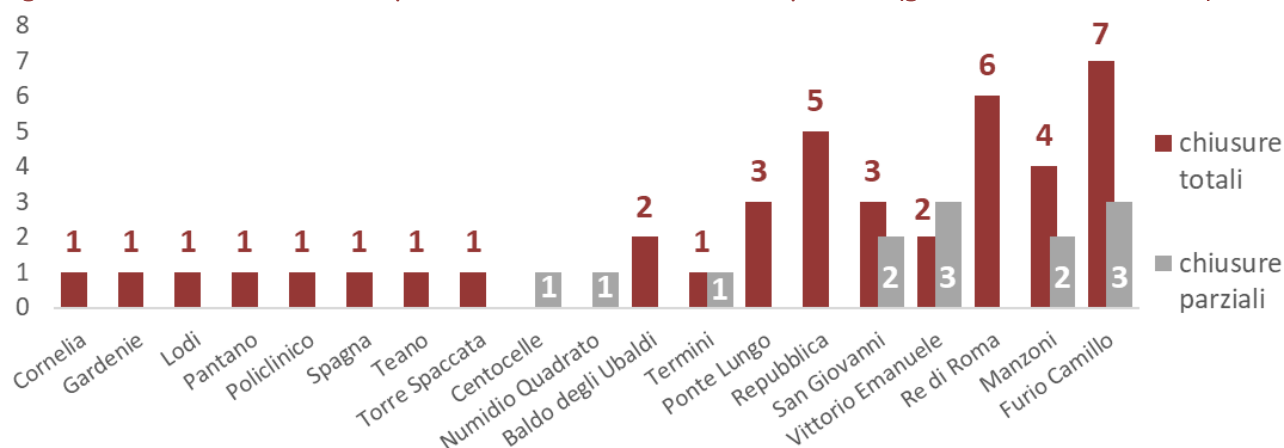


Figura 4.45 Interruzioni parziali e totali delle linee della metropolitana (2019-2020)



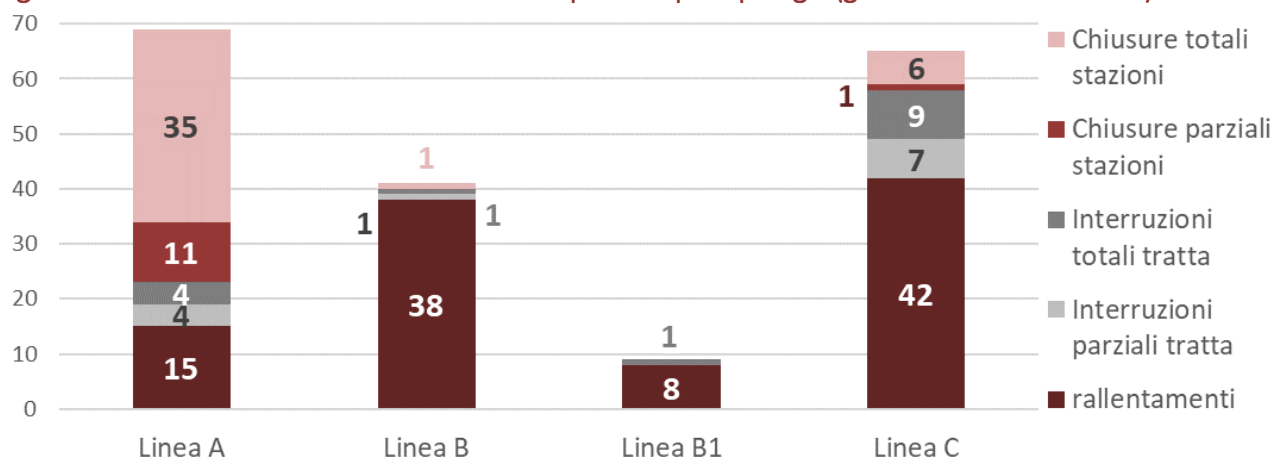
FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI INFOATAC VIA TWITTER.

Figura 4.46 Chiusure totali e parziali delle stazioni della metropolitana (gennaio-settembre 2020)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI INFOATAC VIA TWITTER.

Figura 4.47 Disservizi sulle linee della metropolitana per tipologia (gennaio-settembre 2020)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI INFOATAC VIA TWITTER.

La Figura 4.46 mostra le stazioni metro per numero di chiusure totali e parziali verificatesi nei primi tre trimestri 2020; Furio Camillo (Linea A) è stata chiusa il maggior numero di volte (7 chiusure totali e tre parziali) e, in generale, è proprio sulla Linea A che si è verificato il maggior numero di chiusure totali e parziali (oltre l'85% di quelle complessivamente registrate). La Figura 4.47, infine, riporta il numero complessivo di disservizi sulle linee metro, per tipologia, comunicati da InfoAtac su Twitter nel 2020.



4.6 La sosta tariffata e i parcheggi di scambio

Oltre al TPL, Roma Capitale ha affidato ad Atac anche i servizi di gestione della sosta tariffata su strada e nei parcheggi di scambio.

La Tavola 4.10 riepiloga la situazione attuale dei relativi affidamenti e dei CdS, mentre in Tavola 4.11 sono riportati i principali indicatori dimensionali ed economici degli stessi.

La Tavola 4.12 descrive invece i principali risultati dei monitoraggi di qualità erogata e delle indagini di qualità percepita svolte da RSM, il voto medio sul servizio di sosta a pagamento rilevato dall'Agenzia nella sua indagine sulla qualità della vita e il numero di segnalazioni relative ai due servizi pervenute ad Atac. L'analisi di dettaglio è rinviata ai successivi paragrafi.

Tavola 4.10 Quadro della regolamentazione contrattuale di sosta tariffata e parcheggi di scambio

Azienda	Contratto /Affidamento di servizi	Nat. Ser.	Linee guida	Contratto/Affidamento	
			delibera	delibera	scadenza
Vigente					
Atac s.p.a.	Mobilità privata (parcheggi di scambio e sosta tariffata)	Spl	AC 11/2020	GCa 70/2020	03/12/2021

FONTE: ACOS.

Tavola 4.11 Quadro sintetico dell'andamento dei principali indicatori quantitativi ed economici della sosta tariffata e parcheggi di scambio

SOSTA E SCAMBIO	2015	2016	2017	2018	2019	Δ 2019/15
DATI STRUTTURALI (n.)						
<i>parcheggi</i>	36	36	37	36	35	-2,8%
<i>posti auto parcheggi scambio</i>	15.388	15.388	15.157	15.042	14.958	-2,8%
<i>stalli tariffati gestiti medi</i>	72.518	75.780	73.522	74.492	74.132	2,2%
<i>parcometri su strada</i>	2.558	2.523	2.493	2.485	2.068	-19,2%
DATI ECONOMICI (euro)						
<i>proventi sosta (IVA esclusa)</i>	24.354.117	28.607.119	30.934.553	31.252.715	32.599.183	33,9%
<i>proventi scambio (IVA esclusa)</i>	438.415	460.722	460.647	444.055	491.197	12,0%
<i>ricavo medio per stallo su strada</i>	335,8	377,5	420,8	419,5	439,7	30,9%
<i>ricavo per stallo parcheggio</i>	28,5	29,9	30,4	29,5	32,8	15,3%

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI ATAC.

Tavola 4.12 Sintesi dei monitoraggi della qualità erogata, delle indagini di qualità percepita e delle segnalazioni relative alla sosta tariffata e ai parcheggi di scambio

QUALITÀ E SEGNALAZIONI TPL	2015	2016	2017	2018	2019	Δ 2019/15
Qualità erogata rilevata da RSM (media annua complessiva % rispetto)						
Sosta e scambio	-	-	100	95	95	-5,0%
Qualità percepita rilevata da RSM (csi manifesto, valori 0-100)						
Sosta a pagamento	52	56	55	48	56	7,7%
Parcheggi di scambio	68	62	58	56	69	1,5%
Qualità percepita rilevata da ACOS (voto medio sul servizio, valori 0-10)						
Sosta a pagamento	4,6	5,0	4,9	5,0	4,8	5,5%
Numero di segnalazioni						
Mobilità privata	2.780	1.546	1.454	1.433	1.062	-61,8%

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI RSM E ATAC.



Dati quantitativi ed economici

Nel 2019 Atac ha gestito 35 parcheggi di scambio (con una disponibilità di poco meno di 15mila posti) e 74.132 stalli tariffari su strada. Tra il 2015 e il 2019 il numero dei posti nei parcheggi di scambio è diminuito del 2,8% mentre è aumentato il numero degli stalli su strada mediamente gestiti all'anno (+2,2%).

Nel 2019, gli introiti derivanti dalla sosta tariffata sono stati pari a 32,6 milioni di euro (IVA esclusa) con una crescita del 34% dal 2015 a parità di tariffe applicate¹. Anche i ricavi derivanti dai parcheggi di scambio, pari a 491mila euro nel 2019, sono cresciuti del 12% nel periodo considerato. Il ricavo annuo medio per stallo su strada nel 2019 è stato di 439,7 euro, con una crescita del 30,9% rispetto al 2015, mentre il ricavo per posto nei parcheggi di scambio è stato di 32,8 euro, in aumento del 15,3% nel periodo osservato (Tavola 4.11).

Per quanto riguarda la titolarità degli introiti, fino al 2015 Atac ha incassato direttamente i proventi dei due servizi, oltre a percepire uno specifico corrispettivo per la gestione dei parcheggi di scambio le cui tariffe, stabilite in considerazione dell'integrazione tariffaria con il sistema del TPL, non sono sufficienti a coprire i costi del servizio; a Roma Capitale era invece garantito un corrispettivo unitario per ciascun posto auto effettivamente disponibile, nonché una percentuale sui maggiori ricavi conseguiti. Dal 2016 la titolarità degli introiti è passata a Roma Capitale e viene ora riconosciuto ad Atac un corrispettivo stabilito ex ante in relazione al numero di stalli affidati, definito sulla base dei costi diretti e indiretti sostenuti per l'espletamento di ognuno dei due servizi.

Se si paragona l'introito per stallo derivante dalla tariffazione con il costo del CdS a carico di Roma Capitale per l'anno 2019, le scelte in termini di copertura tariffaria dei due servizi sono molto evidenti: mentre la sosta tariffata è in grado di coprire ampiamente i costi del servizio, nel caso dei parcheggi di scambio gli introiti coprono appena il 6% dei costi del servizio (corrispettivo CdS): questo perché l'Amministrazione ha voluto incentivarne l'utilizzo, prevedendo tariffe contenute e la gratuità per i possessori di abbonamento Metrebus, per favorire la scelta del TPL rispetto all'utilizzo delle autovetture per raggiungere le zone più centrali della città. Ad oggi, il principale problema relativo ai parcheggi di scambio riguarda il numero insufficiente di posti disponibili rispetto alla domanda: i parcheggi risultano infatti mediamente occupati al 99% in quasi tutti i periodi dell'anno. Attualmente è già stato previsto l'utilizzo di fondi di provenienza regionale, statale ed europea per:

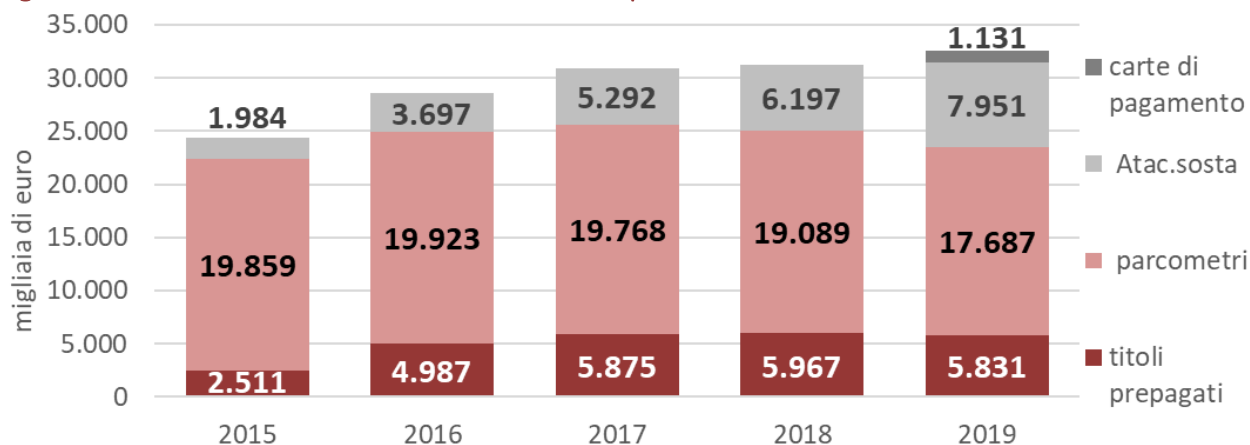
- il potenziamento dell'offerta di posti presso le fermate ferroviarie e metropolitane esistenti per oltre 3.600 nuovi posti auto (i parcheggi e nodi di scambio interessati sono: Montebello, Conca d'Oro, Annibaliano, Ponte Mammolo, Termini, Villa Bonelli, Anagnina, Laurentina ed EUR Magliana);
- la realizzazione dei parcheggi di scambio di Monti Tiburtini Ovest, Muratella e Acilia Sud per 676 nuovi posti auto complessivi.

Lo scenario di piano per la rete infrastrutturale di trasporto contenuto nel PUMS (che include i progetti in attesa di copertura economica) prevede inoltre l'aumento del numero dei posti di sosta con la realizzazione di 23 nuovi nodi e parcheggi di scambio; le strutture verranno realizzate sia presso stazioni ferroviarie e metropolitane esistenti e/o di nuova realizzazione, sia a supporto delle stazioni/fermate delle nuove infrastrutture quali i sistemi a fune, i people mover e i corridoi in sede propria; al fine di reperire i fondi necessari alla loro realizzazione, alcuni dei progetti sopra descritti sono stati di recente inseriti all'interno del Piano per lo Sviluppo Resiliente e Sostenibile di Roma Capitale ([Memoria di Giunta Capitolina 48/2020](#)).

¹ L'Assemblea Capitolina con [DAC 48/2014](#) aveva approvato la tariffa unica (1,50 euro l'ora) in tutte le aree a pagamento, indipendentemente dalla loro collocazione rispetto alle zone a traffico limitato. La stessa delibera aveva previsto la sospensione delle tariffe agevolate giornaliere e mensili. Successivamente il TAR ha annullato la delibera ripristinando così le tariffe stabilite dalle [DGC 257/2008](#) e [DGCa 185/2013](#).



Figura 4.48 Introiti della sosta tariffata su strada per canale di vendita



FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI ATAC.

Con riferimento ai parcheggi di scambio, si segnala che nel 2019 Roma Capitale, tramite la stazione appaltante RSM, ha aggiudicato la gara per i lavori relativi al parcheggio di Conca d'Oro che partiranno all'inizio del prossimo anno. Inoltre, è attualmente in corso la procedura per assegnare la progettazione e realizzazione delle opere necessarie per il completamento del parcheggio di Annibaliano (il bando è stato chiuso a settembre 2020 ed è ora in corso la valutazione delle offerte). Entrambe le opere saranno realizzate grazie ai finanziamenti reperiti attraverso i fondi europei POR-FESR.

Infine, entro il 2020 dovrebbe essere ultimata anche la procedura di affidamento dell'appalto per la riqualificazione e l'ampliamento dei parcheggi presso il capolinea della metro A Anagnina e la stazione della ferrovia FI1 Villa Bonelli (i bandi sono stati pubblicati rispettivamente il 21 e il 26 ottobre 2020 con scadenza al 12 e al 18 novembre 2020).

L'analisi dei dati relativi ai canali di vendita indica che nel 2019 il pagamento della sosta nei parcheggi di scambio è stato principalmente effettuato alle casse automatiche (64%) e per il resto tramite i parcometri (36%). Per la sosta su strada, gli utenti hanno dimostrato invece una decisa preferenza per l'utilizzo del parcometro (54% del totale degli acquisti nel 2019); il resto dei pagamenti è stato effettuato tramite il sistema Atac.Sosta (pagamenti effettuati attraverso smartphone e tablet, 24%), i titoli prepagati (18%) e le carte di pagamento (4%). In via generale, negli ultimi cinque anni è aumentato il numero di cittadini che preferiscono l'utilizzo dell'app mobile rispetto ai canali più tradizionali dei parcometri e dei titoli prepagati. In proposito, nel 2019 Atac ha completato il piano di ottimizzazione dei parcometri, attraverso la sostituzione di quelli presenti con i parcometri NEOPS RAPIDE che permettono di eseguire pagamenti con carte di credito e di debito. Attualmente, quindi, i parcometri consentono il pagamento sia tramite monete sia con carte di credito e di debito e permettono, oltre alla vendita dei titoli di sosta, anche la possibilità di accedere ad altri servizi di pagamento (Figura 4.48).

Oltre alla commercializzazione dei titoli e l'esazione delle tariffe, ad Atac è affidata anche la sorveglianza e manutenzione della segnaletica degli stalli. L'attività di controllo e di emissione degli avvisi di accertamento è svolta mediante un software (sviluppato dalla stessa Atac) integrato con i sistemi per la gestione del rilascio dei permessi di sosta (gestiti da RSM) e con il sistema per la stampa delle sanzioni dell'UO Contravvenzioni. Nel 2019, il numero di avvisi di accertamento per violazioni inerenti la sosta tariffata è stato di 487.836, in decremento del 10,2% rispetto al numero registrato nel 2018 (542.974 unità).

Sempre nel 2019, le attività di manutenzione della segnaletica relativa alla sosta tariffata hanno riguardato oltre 35mila stalli; le attività vengono attuate con il ricorso a personale interno quando riguardano singoli interventi e con il ricorso a operatori esterni quando le stesse coprono interi ambiti di pianificazione.



Tavola 4.13 La qualità erogata

Indicatori qualità erogata	Intervallo di tolleranza	I sem 2017	II sem 2017	I sem 2018	II sem 2018	I sem 2019	II sem 2019
FUNZIONAMENTO PARCOMETRI							
Funzionamento parcometri	85% - 95%	97,21%	99,54%	98,02%	99,78%	99,65%	97,82%
RETE DI VENDITA							
punti vendita	80% - 90%	93,72%	93,21%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
dematerializzato	80% - 90%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
CONTROLLO EVASIONE TARIFFARIA							
controllo evasione tariffaria	80% - 90%	91,17%	93,31%	98,82%	100,00%	100,00%	100,00%
STATO SEGNALETICA ORIZZONTALE E VERTICALE							
sosta tariffata	75% - 85%	93,78%	87,38%	89,51%	89,36%	87,71%	87,37%
parcheggi di scambio	75% - 85%	96,32%	93,16%	97,14%	97,11%	97,92%	94,44%
PULIZIA PARCHEGGI DI SCAMBIO							
pulizia aree parcheggio	80% - 90%	98,63%	93,56%	97,59%	99,05%	99,32%	96,59%
pulizia locali e servizi igienici	95% - 97%	91,84%	97,22%	96,79%	97,92%	96,88%	94,03%
ILLUMINAZIONE PARCHEGGI DI SCAMBIO							
illuminazione parcheggi	80% - 90%	98,72%	96,12%	89,94%	91,90%	92,97%	90,37%
ACCESSIBILITA' PARCHEGGI DI SCAMBIO							
barre	80% - 90%	100,00%	100,00%	77,50%	100,00%	87,50%	100,00%
ascensori e scale mobili	80% - 90%	100,00%	93,33%	95,00%	87,50%	78,50%	77,64%
sistemi di pagamento	80% - 90%	100,00%	91,67%	77,78%	84,96%	85,60%	90,83%
VIGILANZA PARCHEGGI DI SCAMBIO							
vigilanza parcheggi	80% - 90%	100,00%	93,77%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Qualità erogata		100,00%	100,00%	93,24%	97,49%	94,37%	96,67%

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI RSM.

La qualità erogata dei servizi di sosta tariffata e parcheggi scambio

Nella Tavola 4.13 vengono riassunti i risultati del monitoraggio della qualità erogata dei servizi di sosta e scambio svolto da RSM dal 2017 al 2019.

Nel 2019, dalle indagini di qualità svolte da RSM, si segnala, anche per i parcheggi di scambio, la criticità legata ai sistemi di traslazione e nello specifico all'indicatore "ascensori e scale mobili" che è sempre risultato al di sotto dell'intervallo di tolleranza in entrambi i semestri (rispettivamente 78,50% e 77,64%).

Nell'ultimo trimestre del 2020, l'Agenzia ha condotto un monitoraggio indipendente su 20 dei parcheggi di scambio situati presso alcune stazioni della Metropolitana e delle linee ferroviarie. Si riporta di seguito una breve anticipazione sui principali risultati ottenuti a seguito di una prima analisi dei dati ottenuti mediante la conduzione di un'indagine di qualità percepita e attraverso le rilevazioni della qualità erogata. Con riguardo a quest'ultima, molti degli indicatori rilevati dall'Agenzia risultino tendenzialmente in linea con le percentuali di rispetto registrate da RSM nella rilevazione della qualità erogata, ma con delle eccezioni. La segnaletica verticale di indirizzamento al parcheggio e quella di indirizzamento al nodo di scambio registrano valutazioni non soddisfacenti (rispettivamente 59% e 34%), diversamente da quanto accade per la segnaletica orizzontale (stalli e direzioni di marcia) che risultano essere positivi (rispettivamente 98% e 95%). Attualmente il CdS prevede la misurazione di un unico indicatore per la segnaletica che non restituisce la reale condizione della segnaletica verticale separatamente da quella orizzontale; tale criticità è stata sottolineata nella [Segnalazione 01/2020](#) che l'Agenzia ha redatto in merito al nuovo CdS tra Roma Capitale ed Atac, approvato con la [DGCa 70/2020](#), per il periodo dal 1° maggio 2020 al 03 dicembre 2021.

Un altro aspetto critico rilevato riguarda la funzionalità sia della barra di ingresso sia del display di accesso libero/occupato: tali dispositivi, quando presenti, risultano funzionanti in poco più della metà delle rilevazioni (rispettivamente 58% e 57%).



La qualità percepita dei servizi di parcheggi di scambio

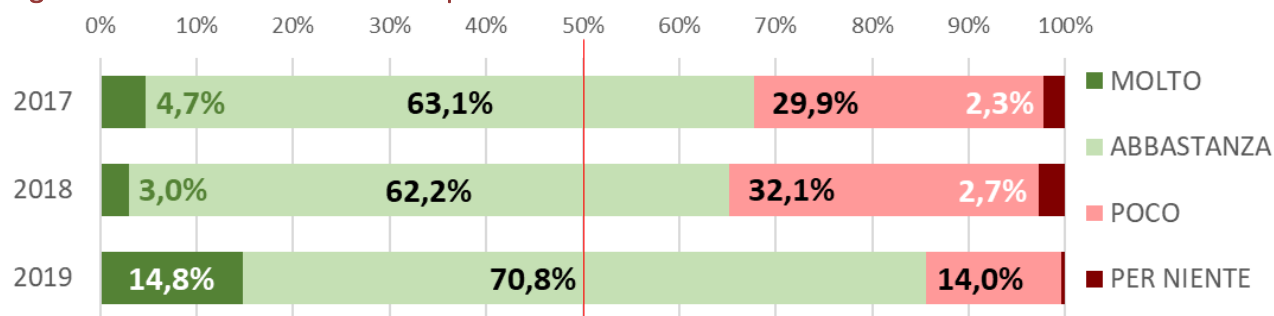
Per il servizio dei parcheggi di scambio, l'indagine condotta da RSM su un campione di intervistati di 917 persone, il 70,8% degli intervistati è "abbastanza soddisfatto" del servizio, il 14,8% "molto soddisfatto" e nel complesso l'area di insoddisfazione vale il 14% del totale. Rispetto al 2018, la soddisfazione in generale è aumentata considerevolmente di circa il 20%, infatti sono aumentati sia i "molto" che gli "abbastanza soddisfatti" e sono diminuiti i "per niente soddisfatti" (Figura 4.49).

Tutti i macro-fattori del servizio di sosta di scambio presentano un livello di soddisfazione mediano abbastanza positivo. L'area Servizi-Sicurezza fa registrare però quasi il 40% di insoddisfatti (Figura 4.50).

Anche nell'indagine condotta dall'Agenzia il tema della sicurezza nei parcheggi risulta essere un aspetto valutato negativamente da oltre il 35% degli intervistati che dichiara di non essere soddisfatto specialmente con riguardo agli orari serali (Figura 4.51); il voto medio sul servizio complessivamente offerto dai parcheggi di scambio su una scala da 1 a 10, tuttavia, è stato più che sufficiente (6,8).

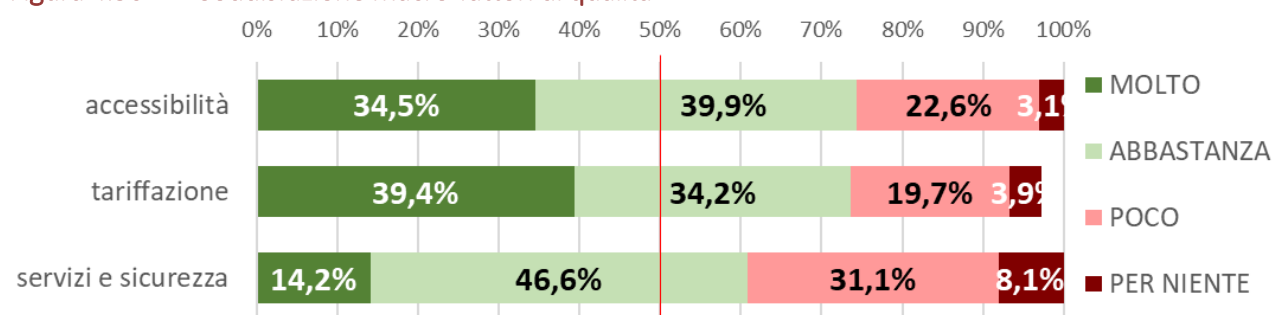
Il tempo medio per trovare un parcheggio è decisamente diminuito a seguito dell'emergenza sanitaria: oltre il 70% degli intervistati nell'ambito dell'indagine ACoS trova posto in meno di 2 minuti, anche se in molti riferiscono che prima dell'emergenza sanitaria era molto più complicato trovare un parcheggio disponibile durante la mattinata, con attese anche di 30 minuti.

Figura 4.49 Soddisfazione della qualità del servizio



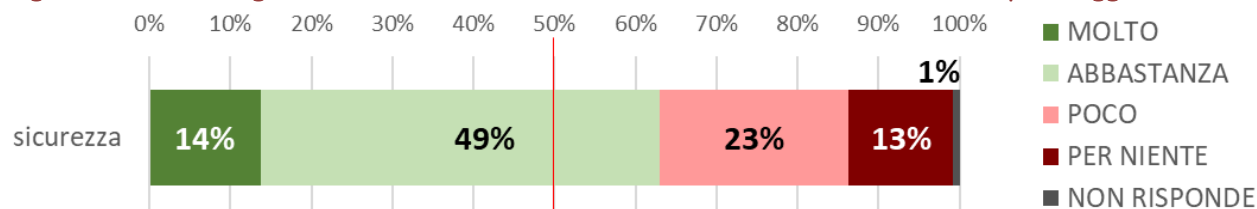
FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI RSM.

Figura 4.50 Soddisfazione macro-fattori di qualità



FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI RSM.



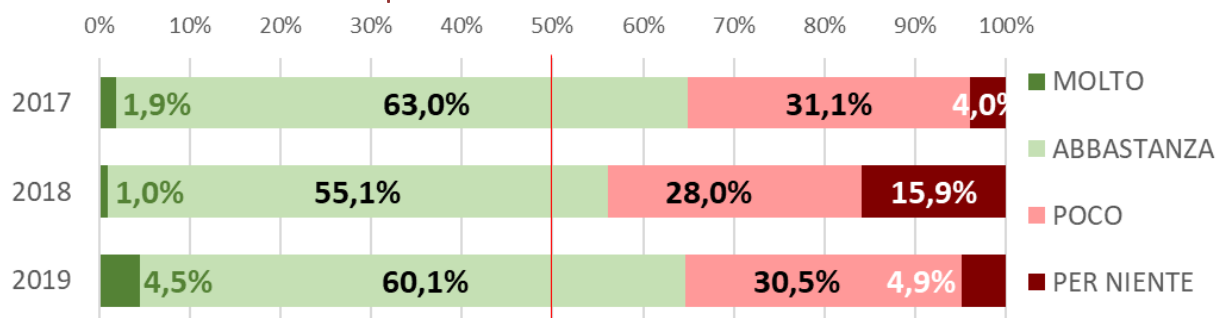
Figura 4.51 Indagine ACOS: Quanto è soddisfatto della sicurezza all'interno del parcheggio di scambio?

FONTE: ACOS.

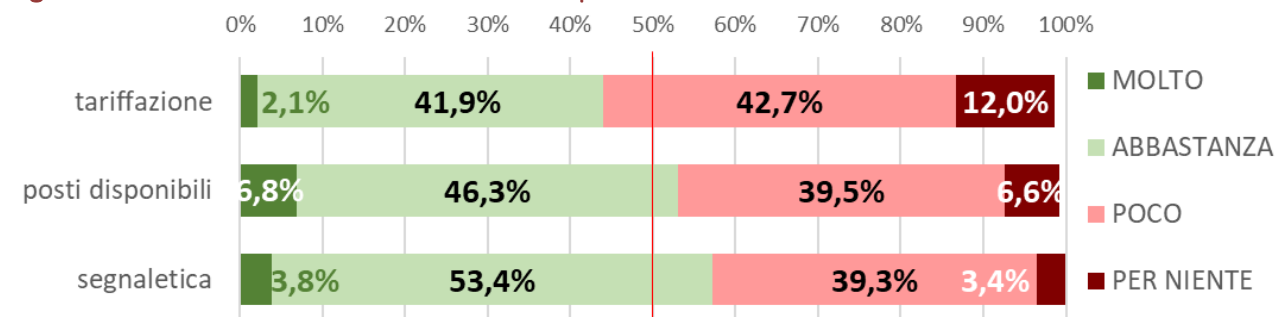
La qualità percepita dei servizi di sosta tariffata

Le indagini di qualità percepita, svolte da RSM su un campione di 800 intervistati, restituiscono un giudizio sul servizio complessivamente soddisfacente. Nel 2019, la maggior parte degli intervistati è soddisfatta e si nota che i “molto soddisfatti” sono aumentati al 4,5%. Di contro, gli insoddisfatti sono poco più del 35% con un netto calo dei “per niente soddisfatti” che passano dal 15,9% nel 2018 al 4,9% nel 2019 (Figura 4.52).

In particolare, tra i macro-fattori del servizio, la componente segnaletica-informazioni evidenzia i giudizi migliori, con oltre il 57% di soddisfatti, mentre la tariffazione ha oltre la metà degli intervistati insoddisfatti (oltre il 55%) con un 12% di “per niente soddisfatti” (Figura 4.53).

Figura 4.52 Soddisfazione della qualità del servizio

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI RSM.

Figura 4.53 Soddisfazione macro-fattori di qualità

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI RSM.

